

Jaakko Riihelä

ASUKASTYYTYVÄISYYS SIPPOLANKATU 3

Opinnäytetyö

Johdonassistenttityö ja kielten koulutusohjelma

Huhtikuu 2016

| | | |
|--|------------------------------|------------------------------|
| Tekijä Jaakko Riihelä | Tutkinto Tradenomi | Aika Tammikuu 2016 |
| Opinnäytetyön nimi Asukastyytyväisyys Sippolankatu 3 | | 37 sivua 2 liitesivua |
| Toimeksiantaja HS-välitys Oy | | |
| Ohjaaja Päivi Korhonen | | |
| Tiivistelmä <p>Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Sippolankatu 3:n asukkaiden tyytyväisyys asuin- ympäristöönsä. Tutkimuksessa selvitettiin asukkaiden tyytyväisyys asumisen tasoon, sekä mahdollisia kehittämisen kohteita. Tutkimus suoritettiin määrällisillä tutkimusmenetelmillä jaka- malla asukkaille vastauslomake, jonka tulokset analysoitiin käyttämällä SPSS-ohjelmaa. Kysely sisälsi myös kaksi vapamuotoista kysymystä, johon asukkaat saivat kirjoittaa kehitysideoita tai muita kommentteja.</p> <p>Tutkimuksen kohteena oli Kouvolan Eskolanmäessä sijaitseva Sippolankatu 3:n kerrostalo, jonka omistaa Kotkassa sijaitseva Suhola-yhtiöt. Kiinteistö vaihtoi omistajaa vuonna 2013, jol- loin sille alettiin tehdä täyttä pinta remonttia. Tämän lisäksi asukaskunta talossa vaihtui täysin. Kiinteistön remontissa maalattiin kaikki pinnat uudelleen, taloon vaihdettiin uudet hissit ja asun- tojen lattioiden kumimatot vaihdettiin laminaatteihin. Asunnoista vaihdettiin myös kaikki kodin- koneet uusiin, sekä kylpyhuone ja WC-tilat kaakeloitiin kokonaan uudelleen.</p> <p>Asukastyytyväisyyden määrittäminen oli tutkimuksen pisimpään kestänyt osuus, mutta sitä päästiin lähestymään soveltamalla siihen asiakastyytyväisyyden elementtejä, sekä hyvinvointia perusteita. Tutkimuksessa päädyttiin siihen, että monelle ihmiselle oma koti on tärkein elinym- päristö ja jokaisella ihmisellä on oma asumispreferenssi, jonka toteutumisen taso vaikuttaa hyvinvointiin ja tyytyväisyyteen. Asumispreferenssi kuvaa ihmisten asumiseen liittyviä toiveita, tarpeita, mieltymyksiä ja arvostuksia. Yleisimmin asukas toivoo löytävänsä itsensä näköisen asunnon alueella, joka tukee hänen elämäntapojansa, sekä sopii yhteen hänen arjen ja elä- mäntilanteen kanssa. Tätä ideaalitulannetta ja todellisen elinympäristön yhteensopivuutta pyri- tään maksimoimaan asunnon ja asuin ympäristön valinnassa.</p> <p>Tutkimuksessa kysyttiin asukkailta 30 monivalintakysymystä heidän asunnon koosta, asukkai- den määrästä asunnossa, tyytyväisyydestä kiinteistönhuoltoon, viihtyvyydestä talossa, yhteisis- tä tiloista, tiedottamisesta ja asumiskoordinaattorista. Näiden kysymysten lisäksi lomakkeessa oli kaksi vapaamuotoista kysymystä, joista toisessa kysyttiin kommentteja kyselyssä esitettyyn alueeseen ja toisessa kysyttiin oliko asukkaille muuta kommentoitavaa. Kyselylomakkeita jaet- tiin 64 kappaletta ja jaetuista lomakkeista 27 palautettiin. Kyselyn otanta oli siis 42,2 %. Kyse- lyssä esille nousseita kehityksen kohteita olivat kiinteistöllä olevat roska-astiat, jotka ovat vas- tanneiden mielestä liian usein täynnä. Kehittämistä löytyi myös kiinteistöllä asuvien lemmik- kieläinten aiheuttamasta häiriöstä ja piha-alueella ulkoiluttamisesta. Kiinteistön kuntoon ja ylei- seen asumisrauhaan oltiin päämäärin tyytyväisiä. Kyselystä saaduilla tuloksilla kehitettiin mah- dollisimman käyttökelpoisia kehitysideoita taloyhtiölle, asumisviihtyisyyden parantamiseksi.</p> | | |
| Asiasanat Tyytyväisyys, asukkaat, asuminen, kyselytutkimus, kerrostalot | | |

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| Author Jaakko Riihelä | Degree Bachelor of Business Administration | Time January 2016 |
| Thesis Title Residential satisfaction Sippolankatu 3 | | 36 pages 2 pages of appendices |
| Commissioned by HS-välitys Oy | | |
| Supervisor Päivi Korhonen | | |
| <p>Abstract</p> <p>The aim of this study was to find out what the level of satisfaction of the residents at Sippolankatu 3 was to their living environment. The study examined the residents' level of satisfaction in the quality of housing, and found different areas to develop. The study was conducted using a quantitative research method by distributing a questionnaire form to the residents, the results of which were analyzed using an SPSS program. The questionnaire also included two questions, to which the inhabitants could write their ideas for development or other comments.</p> <p>The subject of the study was the Sippolankatu 3 apartment building that was located in Kouvolas' Eskolanmäki, which is owned by Suhola-yhtiöt which is located in Kotka. Suhola-yhtiöt acquired the property in 2013, and started to do a full surface refurbishment. In addition all the former residents were changed out to a set of completely new residents. During the renovation of the property all the surfaces were repainted, the building got a new elevator and the floors of the apartments got a new laminate instead of the old rubber mat that cover the floor. All of the apartments appliances were replaced with new ones and the bathroom and toilet facilities were completely retiled.</p> <p>The determination of residents' satisfaction took the longest to do, but it was achieved by applying the approach to elements of customer satisfaction, as well as elements of well-being. The study concluded that for many people a home is the most important living environment and that each person has their own living preferences, and that the level of fulfillment affects the level of well-being and satisfaction. Living preferences describe the wishes of people's living, needs, tastes and values. Most commonly a resident hopes to find an apartment that fits their style in an area that supports their way of life, and is compatible with their daily life and situation of life. The compatibility of the ideal living situation and the actual living environment is aimed to be maximized in the selection of housing and living environment.</p> <p>The survey asked the residents 30 multiple-choice questions about their apartment size, number of occupants in the apartment, the satisfaction of the property maintenance, living comfort, communal spaces, communication and the residential coordinator. In addition to these, the survey had two open questions, the first one asked for comments about questions in the survey, and the second asked whether the residents had any further comments. The questionnaire was distributed to all 64 apartments, and 27 of the distributed forms were returned. Thus the survey sample was 42.2%. The areas to develop that came up on the survey were the waste bins on the property, which according to the residents were full too often. Room for development was also found in the disturbance caused by the pets living on the property and by walking them on the property area. Residents were satisfied in the overall condition and general living comfort. The results obtained from the questionnaire helped to develop useful ideas for the housing board of directors, in order to improve the residents' living comfort.</p> | | |
| <p>Keywords Satisfaction, residents, living, survey, apartment houses</p> | | |

SISÄLLYS

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 5 |
| 2 | TUTKIMUSKYSYMYS | 5 |
| 3 | TUTKIMUSKOHDDE | 6 |
| 4 | ASUKASTYYTYVÄISYYS | 9 |
| 5 | TUTKIMUSMENETELMÄ | 10 |
| 6 | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS | 11 |
| 7 | TUTKIMUKSEN TULOKSET | 12 |
| 7.1 | Tyytyväisyys kiinteistöhuollon toimintaan | 13 |
| 7.2 | Viihtyvyys talossa | 16 |
| 7.3 | Yhteiset tilat | 20 |
| 7.4 | Tiedottaminen | 30 |
| 7.5 | Asumiskoordinaattori | 32 |
| 7.6 | Asukkaiden kommentteja kyselyssä esitettyihin kysymyksiin | 33 |
| 8 | KEHITTÄMISIDEAT | 34 |
| 9 | OMAT MIETTEET | 35 |
| | LÄHTEET | 37 |
| | LIITTEET | |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyökseni aion selvittää, ovatko Kouvolan Eskolanmäessä sijaitsevan Sippolankatu 3:n asukkaat tyytyväisiä asuinympäristöönsä. Sippolankatu 3:lla on ollut pitkään huono maine sen entisen omistajan aikana. Nyt kun kiinteistön omistaja on vaihtunut, on rakennus remontoitu täysin asunnoista pesutiloihin. Omistuksen vaihdossa päädyttiin myös vaihtamaan asukaskunta täysin.

Opinnäytetyöaiheeksi valitsin kyselyn suorittamisen, koska asun itse tässä kyselyssä rakennuksessa ja halusin auttaa taloyhtiötä kehittämään ja selvittämään asukkaiden tyytyväisyyttä. Opinnäytetyöni ajoituskin oli hyvä, sillä taloyhtiö oli juuri suunnittelemassa samanlaisen kyselyn suorittamista. Tämä antoi loistavat mahdollisuudet ehdottaa taloyhtiölle, että tekisin heille tuon kyselyn opinnäytetyönäni.

Kyselyn aion suorittaa paperisella kyselylomakkeella, joka jaetaan rakennuksen jokaiseen asuntoon. Kyselyn tulokset tulkitaan määrällisellä eli kvantitatiivisella tutkimuksella. Tutkimusmenetelmän ansiosta henkilökohtainen mielipiteeni ei vaikuta tutkimuksen tulokseen, vaan siitä tulee täysin objektiivinen.

Tutkimuksesta mielenkiintoisen tekee samanlaisten tutkimusten vähyys, sekä lähestulkoon olematon kirjallisuus aiheesta. Tutkimuksessa joudutaan siis asiaa pohtimaan hieman asiakastyytyväisyyden käsitettä muokkaamalla. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda hyödyllistä tietoa toimeksiantajalle, jotta he pystyisivät jatkossa parhaan mahdollisen asukastyytyväisyyden saavuttamiseen.

2 TUTKIMUSKYSYMYS

Kouvolan Eskolanmäessä sijaitsevan Sippolankatu 3:n kerrostalo, lempinimeltään Hilton, on yksi alueensa korkeimmista taloista. Talon kahdeksassa kerroksessa on yhteensä 64 asuntoa. Rakennukseen alettiin tehdä täyttä pintaremonttia vuoden 2013 lokakuussa, omistajan vaihtumisen jälkeen. Nyt remonttien valmistumisen jälkeen taloyhtiö halusi selvittää uusien asukkaiden tyytyväisyyttä remontoituun kiinteistöön ja siellä asumiseen.

Tutkimuksen onnistumista edellyttää tutkimuskysymyksen huolellinen määrittäminen. On perehdyttävä siihen, mikä kysymys tai kysymykset tuovat tutkimukselle relevantin vastauksen, mitä tietoja voidaan tutkia ja mitkä niistä ovat

tutkimuksen kannalta olennaisia. Tutkimuskysymys tulee siis muovailla niin, että se antaa vastauksen juuri siihen ongelmaan, minkä takia tutkimus tehdään. (Kananen, 2011, 26)

Tutkimuskysymyksen määrittämiseksi täytyi tutkimuksesta keskustella taloyhtiön kanssa, jotta kysymyksestä pystyttiin tekemään täydellisesti tarpeita vastaava. Tutkimusongelmana oli siis selvittää, mihin Sippolankatu 3 asukkaat ovat tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä. Tutkimuskysymys piti siis muodostaa, siten, että se kattaa tarvittavan alueen, mutta ei ole liian laaja. Kysymys päädyttiin lopuksi muovaamaan muotoon: "Sippolankatu 3 asukkaiden tyytyväisyys kiinteistöön ja siellä asumiseen".

3 TUTKIMUSKOHDDE

Kerrostalot, niin asuin- ja liiketalot, ovat ilmestyneet Suomen suurkaupunkien katukuvaan vasta 1800-luvun viimeisinä vuosikymmeninä. Ensimmäisten suurten talojen rakennuttajia olivat varakkaat liikemiehet, kauppiat ja ylemmät virkamiehet. Yhtiömuotoista rakentamista alkoi esiintyä vasta uuden osakeyhtiölain tultua voimaan vuonna 1895. Ensimmäiset kerrostalot kohosivat kaupunkien keskustoihin vanhoihin umpikortteleihin, jossa sijainneet puutalot purettiin uusien tieltä. Myös vanhoja kivitaloja muutettiin kerrostaloiksi korottamalla ja laajentamalla niitä. (Neuvonen, 2006, 12 - 15)

1960- ja 1970-lukujen kerrostalolähiöt syntyivät suomalaisen suuren rakennemuutoksen osana. Väestön muutto maalta keskuksiin edellytti ripeää rakentamistahtia. Ongelma ratkaistiin rakentamalla suuria kerrostalovaltaisia aluekokonaisuuksia pankkien ja rakennusliikkeiden johdolla. Toteutuksessa tehtiin teollisin menetelmin suuria, kerrostalovaltaisia aluerakentamiskokonaisuuksia kauas vanhoista kaupunkikeskustoista. 1970-luvun alkupuoliskolla kerrostalojen rakentaminen oli erityisen vilkasta, sillä kaikkien aikojen ennätys saavutettiin vuonna 1974, jolloin Suomeen valmistui yhteensä 46 200 kerrostaloasuntoa. (Neuvonen, 2006, 142)

Vuonna 1974 valmistuneella Hiltonilla on ollut pitkään villi maine, tuo maine on tullut talon ollessa opiskelija-asunto ja kesähotelli. Tämä talolle tullut maine leimasi lähestulkoon koko asuinalueetta. Kiinteistön pyörävarasto oli poltettu ja

sisätiloissakin oli pidetty nuotiota lattialla. Tiloissa oli seiniä sotkettu graffiteilla ja asunnoissa oli sytyttimillä polteltu jälkiä.



Kuva 1. Sippolankatu 3

Kiinteistön remontoinnissa oli tavoitteena saada tulokseksi Kouvolan korkeatasoisin vuokratalo. Lattiat pinnoitettiin laminaatilla, tyypillisen kumimaton sijaan. Kylpyhuoneet laatoitettiin (kuva 2) ja keittiöiden kodinkoneet uusittiin täysin. Jatkossa myös tulevia vuokralaisia valikoitiin huolella, jotta asumisen rauha voidaan turvata. Nykyään asunnoista vain 20 prosenttia varataan opiskelijakäyttöön. (Kouvolan Sanomat, 2014a) Kiinteistön remontissa maalattiin kaikki pinnat uudelleen ja kunnostettiin yhteiset tilat. Keittiöiden tasot uusittiin ja päällystettiin. Asuntojen ovet vaihdettiin postiluukullisiksi ja vanhat postilaitokset ala-aulan seinältä poistettiin. Kiinteistön jokaiseen oveen asennettiin sähköiset turvalukot. Talon parkkipaikalle lisättiin tolppapaikkoja lisää ja takapihalle tehtiin hiekkakenttä vierasparkiksi. Takapihalle tehtiin myös lapsille leikki-alue jossa on hiekkalaatikko, karuselli ja keinut. Pihalle tehtiin myös grillialue. Alueella on asukkaiden käytössä oleva grilli ja katos, johon asukkaat voivat kokoontua kesällä grilliruokaa nauttimaan.



Kuva 2. Asunnon kylpyhuone ennen ja jälkeen remontin

Talossa on asuntoja 64 kappaletta, jotka ovat kooltaan 49 m² – 68 m² ja asuntotyytit vaihtelevat kaksioista kolmioihin. Talossa on molemmissa rapuissa uudet hissit ja pihaympäristöä on hoidettu ja piristetty. (Sippolankatu 3 verkkosivut, 2016)

Kouvolassa Hilton-nimellä tunnettu kerrostalo on päässyt yhdeksi mallikohdeksi valtakunnalliseen hankkeeseen, jossa nostetaan esille taiteen prosenttiperiaatetta. Tällä tarkoitetaan, että noin prosentti rakentamishankkeen kustannuksista käytetään taiteeseen kiinteistöllä (Kuva 3). (Kouvolan Sanomat, 2014b)



Kuva 3. Taidetta kiinteistöllä

4 ASUKASTYYTYVÄISYYS

Asukastyytyväisyys on terminä hyvin usein rinnastettu asiakastyytyväisyyteen. Asukastyytyväisyydestä ei kirjastoista hakemalla löydy tuloksia, eikä myöskään Theseuksesta hakemalla löytynyt kuin kourallinen tuloksia. Näistä tuloksista ei kuitenkaan ollut suurimmaksi osin hyötyä, sillä lähes kaikki käsittelivät tutkimusaihetta joko palveluasumisen tai rakennusteknisten muutosten kannalta. Tutkimuksista yksi oli kuitenkin hyödyllinen, joten sitä on pystytty hyödyntämään mallina. Tutkimuksessa päädyttiin hyödyntämään erilaisia verkkolähteitä ja kirjoja, jotka pystytään epäsuorasti yhdistämään asukastyytyväisyyteen.

Asukastyytyväisyyttä on helpompi ymmärtää, kun ymmärtää asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyys kertoo, kuinka hyvin yritys on onnistunut vastaamaan asiakkaiden odotuksiin. Asiakaspalvelu, palvelun laatu ja palveluodotukset ovat kaikki suorassa yhteydessä asiakastyytyväisyyteen. Nämä kaikki voidaan myös nähdä tärkeänä asukastyytyväisyyden kannalta.

Tyytyväinen asukas on tärkeä taloyhtiölle, sillä talon asukas on taloyhtiön asiakas. Erityisesti imagon ja mielikuvan luomisessa taloyhtiöön pätevät samat asiat kuin muutenkin liike-elämässä.

Ihmisten toiveet ja mieltymykset asunnoista ovat hyvin erilaisia ja ehkä sen takia asukastyytyväisyys on terminä jäänyt määrittelemättä. Mikä tekee yhden ihmisen tyytyväiseksi, voi olla toiselle painajainen. Kokonaistyytyväisyys muodostuu tarkastelemalla vastauksia kokonaisuutena. Jos suurin osa asukkaista on tyytyväisiä lähestulkoon kaikkeen, voidaan päätellä asukastyytyväisyyden olevan suuri.

Oma koti on useimmille ihmisille heidän tärkein elinympäristönsä. Ihmiset viettävät kotonaan keskimäärin yli puolet ajastaan. Koti voi olla myös työympäristö. Hyvän elämän perusedellytyksenä on terveellinen, turvallinen ja viihtyisä kotiympäristö. Jokapäiväisen elämän sujumisen edellytyksenä on, myös toimiva lähiympäristö erilaisine yhteisöineen, palveluineen, työpaikkoineen ja mahdollisuuksineen. (Tapaninen ym., 2002, 20)

Asumispreferenssi kuvaa ihmisten asumiseen liittyviä toiveita, tarpeita, mieltymyksiä ja arvostuksia. Niistä saadaan tietoa kyselytutkimuksilla ja ihmisten

muuttokäyttäytymistä analysoimalla. Asumispreferensseiksi tulkitaan sekä asumisen tavoitteet, että toteutunut toiminta. (Hasu, 2010, 59)

Yleisimmin asukas toivoo löytävänsä omannäköisen asunnon alueella, joka tukee hänen elämäntapaansa ja sopii yhteen arjen ja elämäntilanteen kanssa. Tätä ideaalitulannetta ja todellisen elinympäristön yhteensopivuutta pyritään maksimoimaan asunnon ja asuinympäristön valinnassa. Todellisuudessa joudutaan kuitenkin tavallisesti tekemään kompromisseja, sillä yksilölliset asumisideaalit ja -preferenssit tuskin koskaan toteutuvat täydellisesti. Ei ole kuitenkaan yhdentekevää missä määrin toiveet toteutuvat, sillä mitä paremmin asukas kokee omien ympäristön laatutekijöiden toteutuvan, sitä paremmaksi hän kokee oman hyvinvointinsa, elämänlaatunsa ja terveytensä. (Kyttä, Pahkasalo, Vaattovaara, 2010, 91-92)

5 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tutkimuksen tavoitteena on mitata Sippolankatu 3 asukkaiden tyytyväisyyttä asuinympäristöönsä, joten kyselylomakkeen tekeminen oli helppo valinta. Kyselylomakkeen valinta toteutukseksi rajoitti silloin tutkimusmenetelmän kahden vaihtoehtoon: laadulliseen tai määrälliseen menetelmään, ja koska määrällisessä tutkimuksessa saadaan tuloksiksi numeerista tietoa, jota voidaan hyödyntää helpommin kehittämisessä, valittiin se tutkimusmenetelmäksi. Määrällisessä tutkimuksessa eivät myöskään vaikuta tutkimuksen tekijän asenteet tai mielipiteet, jolloin tutkimuksen tulos on objektiivinen.

Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus edellyttää riittävän määrän havaintoyksiköitä, jotta saadut tulokset olisivat luotettavia ja ne voisivat koskea koko perusjoukkoa. Kvantitatiivisen tutkimuksen menetelminä ovat kysymykset, jotka muodostavat tiedonkeruumenetelmän eli kyselyn. (Kananen, 2011, 17–18)

Määrällisessä tutkimuksessa voidaan lähtökohtana pitää tutkimusongelmaa. Tutkimusongelma on mahdollista ratkaista, kun tiedetään, mitä tietoa haetaan ongelman ratkaisuun. Tämän jälkeen täytyy miettiä, miten ja mistä tieto kerätään. Tutkimusongelmasta johdetaan tutkimuskysymykset. Tutkimuskysymyksillä ratkaistaan tutkimusongelma. Määrällisen tutkimuksen taustalla on teorioiden ja mallien avulla saatu ensiymmärrys tutkimuskohteesta. Tutkimuskysymysten lisäksi tarvitaan muita, yksityiskohtaisempia kysymyksiä, tutkimus-

kysymysten avuksi. Kysymysteksti tulee harkita tarkasti virhetulkintojen välttämiseksi. (Kananen, 2011, 21)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus suoritetaan tekemällä kyselylomake, joka jaetaan kiinteistön jokaiseen asuntoon. Strukturoitu haastattelulomake, jossa kysymykset ja vastausvaihtoehdot on rakennettu tarkasti etukäteen, olisi ollut yksiselitteisin. Halusin kuitenkin antaa asukkaille mahdollisuuden perustella vastaustaan, mikäli he niin toivoisivat. Tämän takia puolistrukturoitu lomake, jossa valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi on mahdollisuus kirjoittaa vapaamuotoinen perustelu, on juuri sopiva tutkimukseen. Sillä saadaan sekä yksiselitteistä tietoa, että tarjotaan myös mahdollisuus avoimiin vastauksiin esimerkiksi kysymyksillä ”Mikäli ette ole tyytyväinen, miksi ette?”.

Tutkimuksen kyselylomakkeen suunnittelussa tulee ottaa huomioon sen vastaajastävällisyys ja houkuttelevuus. Hyvin suunniteltu lomake on selkeä ja vastausvaihtoehdot ovat numeroituja. Lomakkeen asetteluun ja ulkonäköön pitää kiinnittää huomiota kahdesta syystä. Hyvin suunniteltu ja ulkomuodoltaan esteettinen lomake houkuttelee vastaamaan. Päinvastainen tilanne voi aiheuttaa kyselystä kieltäytymisen, jolloin lomake jää täyttämättä, vastaaja hermostuu jne. Lomake vaikuttaa myös tulosten tallennusvaiheen työmäärään.

Lomakkeen kysymykset suunnitellaan taloyhtiön kanssa vastaamaan heidän toivetta, minkä jälkeen koulun tutkimusmenetelmän opettaja tarkistaa vielä lomakkeen oikeaoppisuuden. Lomakkeen valmistumisen jälkeen se jaetaan talon jokaiseen asuntoon. Jotta kyselyn vastaajille saataisiin luotua luottamus yksityisyyden suojaan ja nimettömyyden säilymiseen, tehdään kyselyn liitteeksi saate, josta käy ilmi tutkimuksen teettäjä, tutkimuksen tekijä, syy tutkimuksen tekoon ja palautusohjeet. Lisäksi saatteessa kerrotaan, kuinka aineistoa käsitellään ja kuka sen tekee.

Kun lomakkeet ovat palautettu, tai palautusaika on umpeutunut, syötetään tulokset SPSS-ohjelmaan analysointia varten. Tulokset analysoidaan SPSS-ohjelmalla sen takia, että tarvittaessa sillä on helppo ristiin taulukoinnilla selvittää, mitä yhteyksiä eri vastauksilla on. SPSS on tiedon muokkaamiseen ja

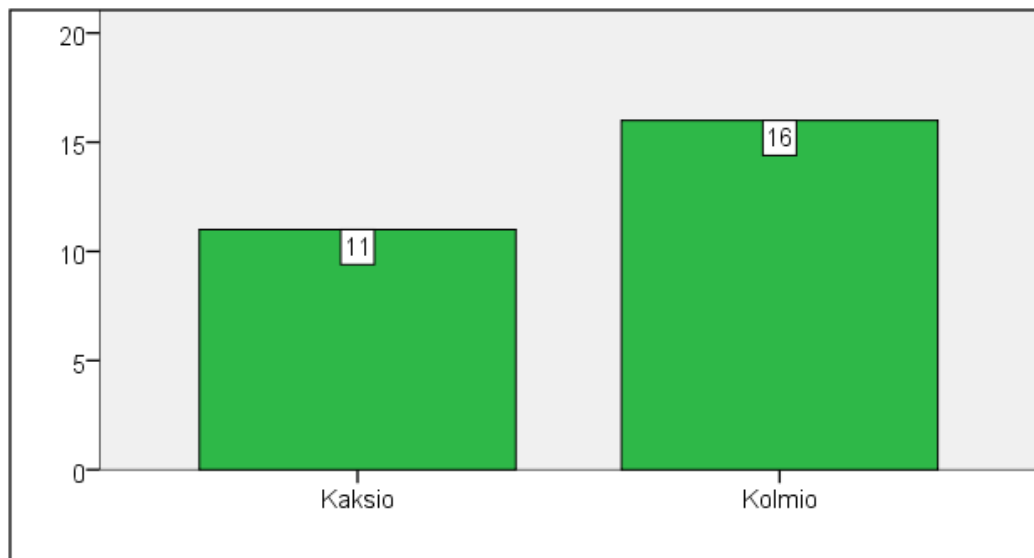
analysointiin tehty ohjelma. Tieto voidaan tuoda ohjelmaan melkein mistä tahansa lähteestä, kuten asiakasrekisteristä, tieteellisestä tutkimuksesta tai vaikkapa palvelimen lokitiedoista. SPSS voi avata kaikki tiedostoformaatit, joita käytetään yleisimmin rakenteellisen tiedon keräämiseen, kuten Excel-
taulukot, tekstitiedostot ja suhteelliset (SQL) tietokannat. (Spss-tutorials verkkosivut, 2015)

Tutkimuksen suurin - ja käytännössä ainoa - riski on mahdollinen vastausten vähyys. Kyselyitä lähetetään ihmisille tänä päivänä niin paljon, etteivät monet niihin viitsi vastata, varsinkaan pitkiin kyselyihin. Tutkimuksen hyödyllisyys riippuu täysin siitä, minkälainen otanta kyselystä saadaan.

Kyselyn teettämisen ja tulosten analysoinnin jälkeen tehdään analyysin tuloksia hyödyntäen kehittämisideoita, joista toimeksiantaja voi hyötyä.

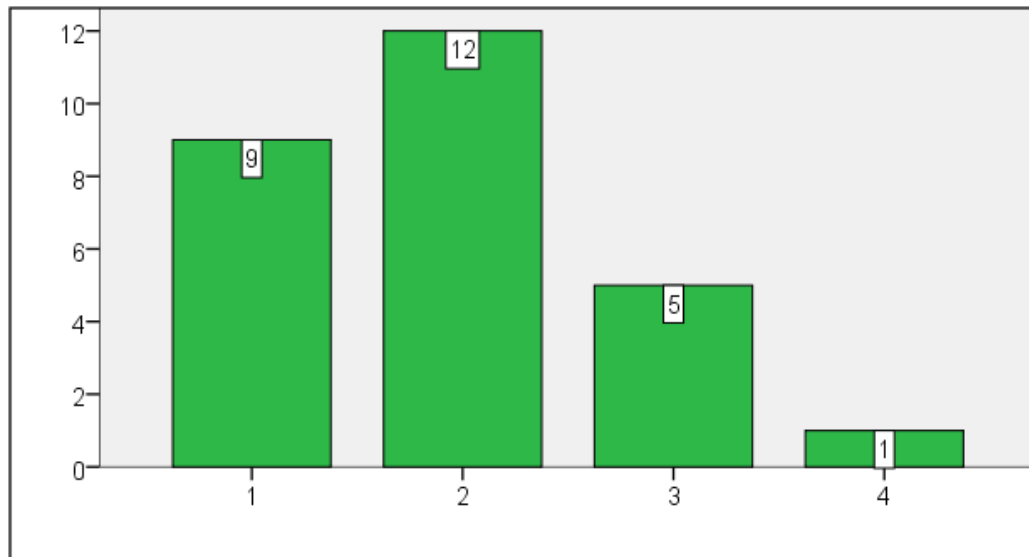
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselylomakkeita palautettiin kaikkiaan 27 kappaletta. Kyselyn vastausprosentti oli 42,2 % laskettuna lähetettyjen kyselyiden määrästä (64). Kaikki tutkimukseen osallistuneet eivät vastanneet kaikkiin kysymyksiin ja siksi vastaajien lukumäärä on merkitty jokaisen kysymyksen kohdalle. Jokaisen kysymyksen kohdalle on selitetty tarkemmin sen merkitys. Mahdolliset kehitysehdotukset on koottu omaksi luvukseen.



Kuva 4. Asunnon koko (27 vastaajaa)

Kyselyn alussa oli käytetty muidenkin kyselyjen tapaan taustakysymyksiä. Näitä kysymyksiä olivat asunnon koko ja asukkaiden määrä asunnossa. Näihin taustakysymyksiin vastasivat kaikki lomakkeen palauttaneet. Asunnon kokoon vastanneista 11 kpl (40,7 %) asui kaksiossa ja 16 kpl (59,2 %) kolmiossa (kuva 4). Kiinteistöllä on yhteensä 32 kaksiota ja 32 kolmiota. Asuntojen koot ovat 49 m² – 68 m².



Kuva 5. Asukkaiden määrä asunnossa (27 vastaajaa)

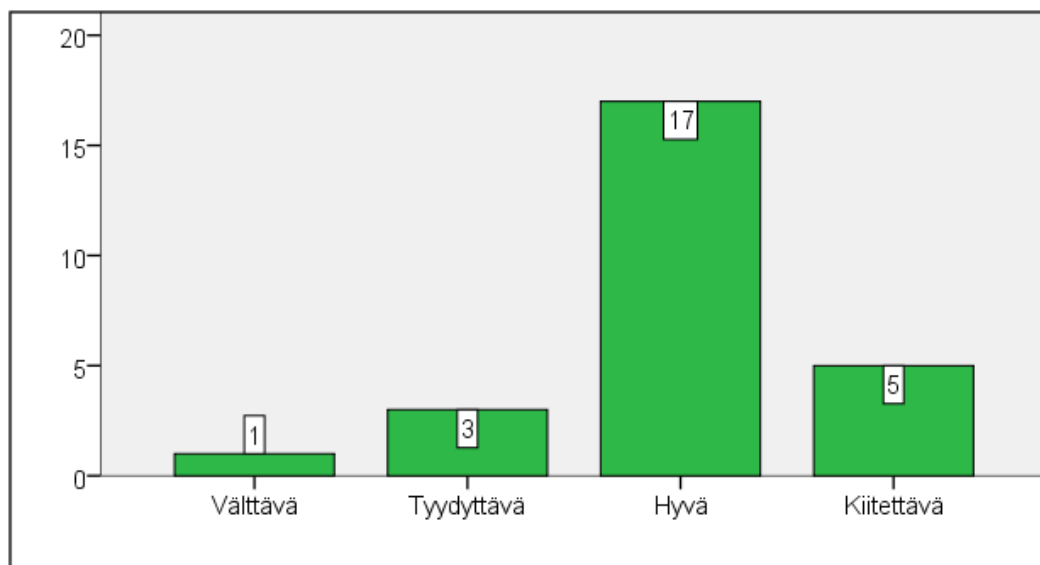
Asukkaiden määrä kysymyksessä oli viisi vastausvaihtoehtoa: 1 henkilö, 2 henkilöä, 3 henkilöä, 4 henkilöä ja viimeinen vaihtoehto oli enemmän kuin neljä. Kysymykseen vastasi 27 henkilöä. Kyselyyn vastanneista 9 kpl (33,3 %) asui yksin, 12 kpl:ssa (44,4 %) asunnoista oli kaksi henkilöä, 5 kpl:ssa (18,5 %) asunnoista oli kolme henkilöä, yhdessä (3,7 %) asunnossa oli 4 henkilöä, mutta yhdessäkään lomakkeen palauttamassa taloudessa ei asunut neljää henkilöä enemmän (kuva 5).

7.1 Tyytyväisyys kiinteistöhuollon toimintaan

Kiinteistön puhtaanapidon ja huollon hoitaa taloyhtiön palkkaama yritys, joten yhtenä kyselyn osana oli siis selvitettävä ovatko asukkaat siihen tyytyväisiä. Tämä osuus lomakkeesta koostui kolmesta kysymyksestä: kiinteistön toiminta kautta vuoden, kiinteistöhuollon nopeus, kiinteistöhuollon osaamisen taso ja kiinteistöhuollon palvelujen saatavuus. Näihin kysymyksiin vastattiin valitsemalla yksi viidestä vaihtoehdosta: huono, välttävä, tyydyttävä, hyvä ja kiitettä-

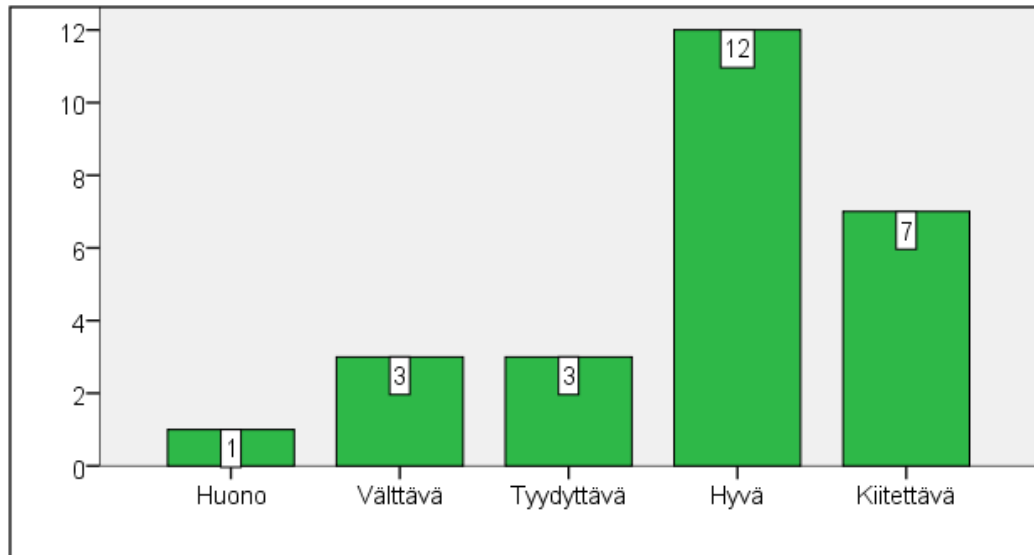
vä. Näihin kysymyksiin vastauksia tuli 26 kpl (96,3 %) jaetuista 27 lomakkeesta.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysytään tyytyväisyydestä kiinteistöhuollon toimintaan kautta vuoden. Tähän kuuluu talvella tehtävät lumityöt, kiinteistön puhtaanapito ja tarvittavat huoltotyöt. Tähän kysymykseen vastasivat 26 kpl (96,3 %) lomakkeen palauttaneista. Vastaukset painottuvat eniten vastausvaihtoehto hyvän kohdalle. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 1 kpl (3,8 %) vastasi välttävä, 3 kpl (11,5 %) vastasi tyydyttävä, 17 kpl (65,3 %) vastasi hyvä ja 5 kpl (19,2 %) vastasi kiitettävä (kuva 6).



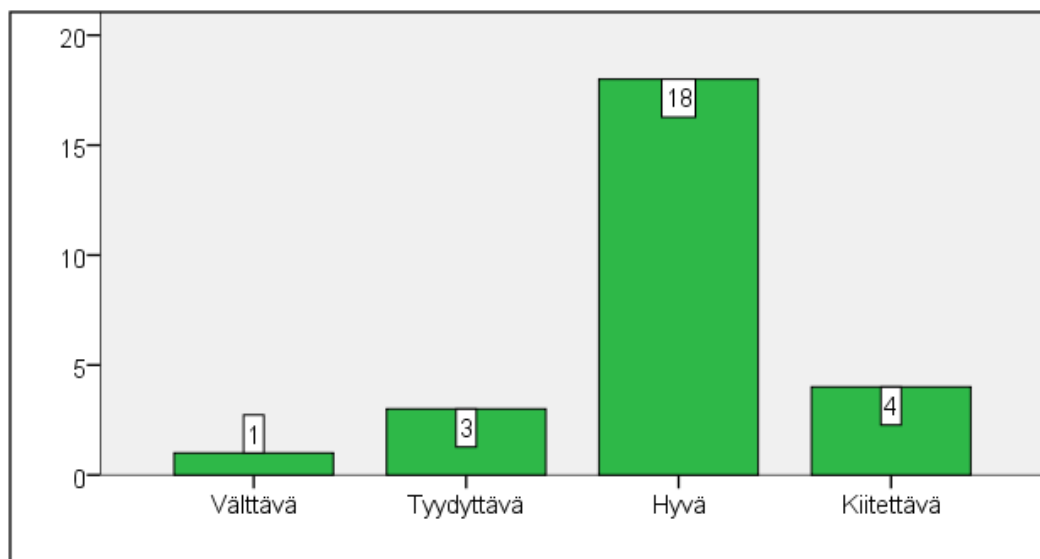
Kuva 6. Tyytyväisyys kiinteistöhuollon toimintaan kautta vuoden (26 vastaajaa)

Toisessa kysymyksessä kysyttiin tyytyväisyyttä kiinteistöhuollon nopeuteen. Tällä tarkoitettiin sitä, että ovatko kyselyyn vastanneet olleet tyytyväisiä siihen miten nopeasti huolto hoitaa tehtävänsä. Kysymykseen vastasivat 26 kpl (96,3 %) lomakkeen palauttaneista. Vastauksista suurin osa painottui vastausvaihtoehto hyvän kohdalle. 1 kpl (3,8 %) oli vastannut huono, 3 kpl (11,5 %) vastasi välttävä, 3 kpl (11,5 %) tyydyttävä, 12 kpl (46,1 %) hyvä ja 7 kpl (26,9 %) vastasi kiitettävä (kuva 7). Vastauksista 73 % oli hyvä tai parempi. Vastanneista enemmistö oli siis tyytyväinen kiinteistöhuollon nopeuteen.



Kuva 7. Tyytyväisyys kiinteistöhuollon nopeuteen (26 vastaajaa)

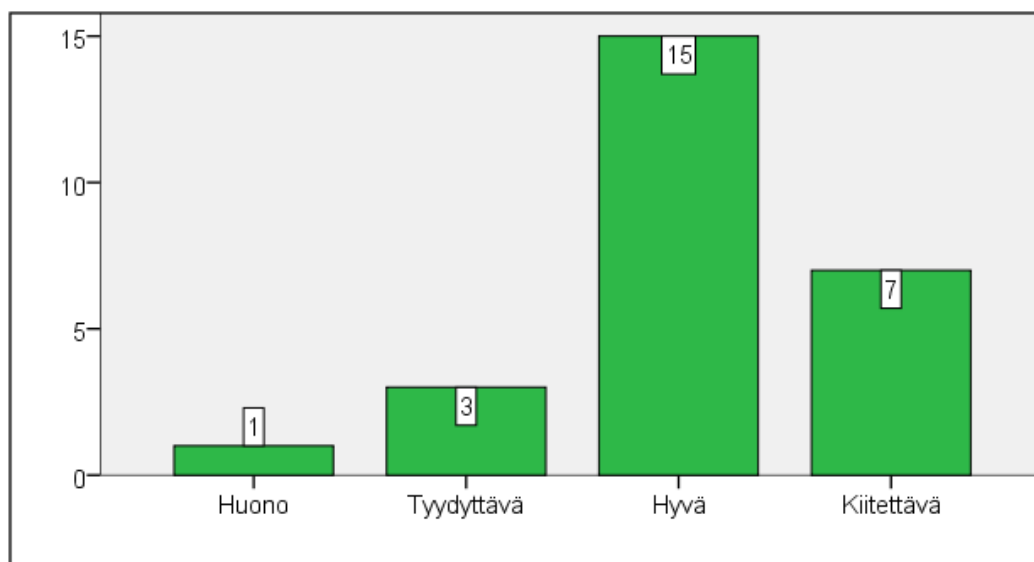
Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin tyytyväisyyttä kiinteistöhuollon osaamisen tasoon. Kysymyksellä pyrittiin selvittämään pitivätkö asukkaat kiinteistöhuollon toimintaa ammattitaitoisena. Kysymykseen vastasi 26 kpl (96,3 %) lomakkeen palauttaneista. Vastauksista suurin osa oli hyvä tai parempi. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 1 kpl (3,8 %) vastasi välttävä, 3 kpl (11,5 %) vastasi tyydyttävä, 18 kpl (69,2 %) vastasi hyvä ja 4 kpl (15,3 %) vastasi kiitettävä (kuva 8). Vastanneista 84,6 % oli vastannut hyvä tai parempi.



Kuva 8. Tyytyväisyys Kiinteistöhuollon osaamisen tasoon (26 vastaajaa)

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin kuinka tyytyväisiä kyselyyn vastanneet olivat kiinteistöhuollon palvelujen saatavuuteen. Tässä kysymyksessä haettiin vastanneiden tyytyväisyyttä siihen, miten hyvin heidän mielestään kiinteistö-

huollon palveluita on saatavilla. Lomakkeen palauttaneista 26 kpl (96,2 %) vastasi tähän kysymykseen. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 1 kpl (3,8 %) vastasi välttävä, 3 kpl (11,5 %) vastasi tyydyttävä, 15 kpl (57,7 %) vastasi hyvä ja 7 kpl (26,9 %) vastasi kiitettävä (kuva 9). Vastanneista 84,6 % oli siis vastannut hyvä tai parempi. Kiinteistöhuollon palvelujen saatavuuteen on siis suurin osa kyselyyn vastanneista tyytyväinen.



Kuva 9. Tyytyväisyys kiinteistöhuollon palvelujen saatavuuteen (26 vastaajaa)

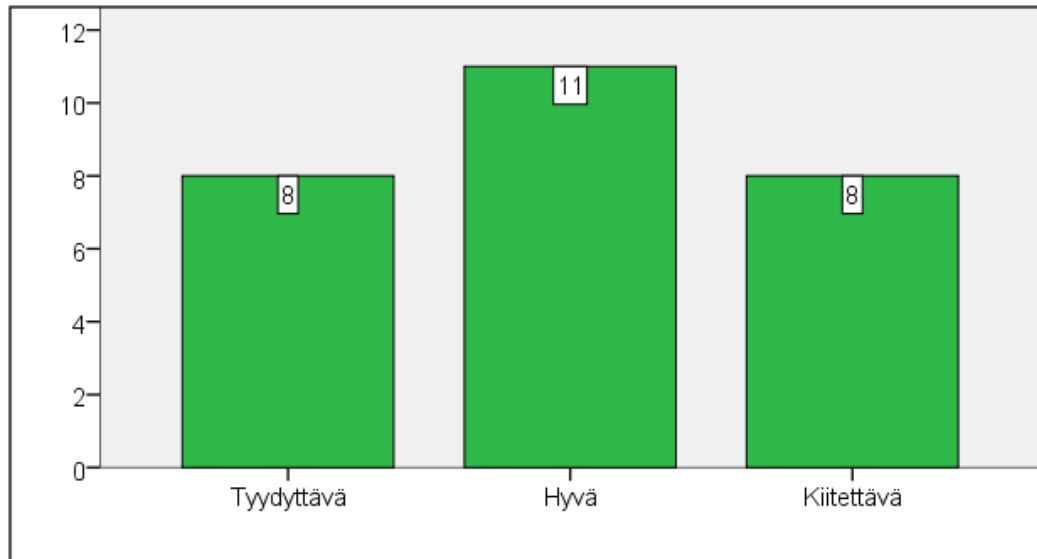
7.2

Viihtyvyys talossa

Tyytyväisyyttä talossa viihtymiseen kartoitettiin viidellä kysymyksellä: talon siisteys, asumisrauha talossa, asunnon kunto suhteessa vuokran tasoon, kiinteistölle tehtyjen taideprojektien merkityksellisyys asumisviihtyvyyteen ja kiinteistöllä asuvien lemmikkieläinten merkityksellisyys asumisviihtyvyyteen. Näihin kysymyksiin vastattiin valitsemalla yksi viidestä vaihtoehdosta: huono, välttävä, tyydyttävä, hyvä ja kiitettävä. Kysymyksistä kolmessa ensimmäisessä vastausprosentti oli 100 % ja kahdessa viimeisessä 96,3 %.

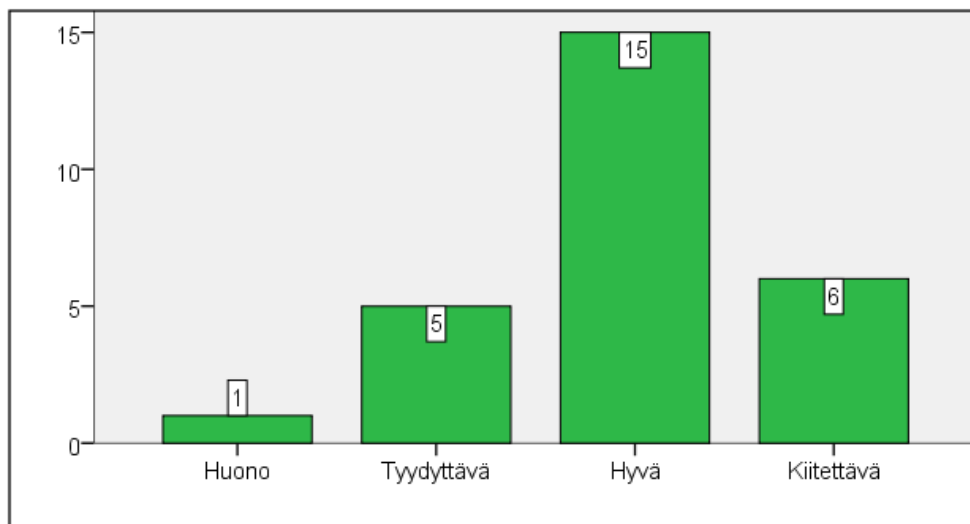
Ensimmäisessä kysymyksessä selvitetään vastanneiden tyytyväisyyttä talon siisteyteen. Kysymyksellä pyrittiin selvittämään kuinka tyytyväisiä asukkaat ovat kiinteistön sisätilojen, kuten aulojen ja hissien siisteyteen. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki 27 lomakkeen palauttanutta. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, eikä välttävä, 8 kpl (29,6 %) vastasi tyydyttävä, 11 kpl

(40,7 %) vastasi hyvä ja 8 kpl (29,6 %) vastasi kiitettävä (kuva 10). Vastanneista siis 70,3 % oli vastannut hyvä tai parempi. Enemmistö vastanneista oli siis tyytyväinen talon siisteyteen.



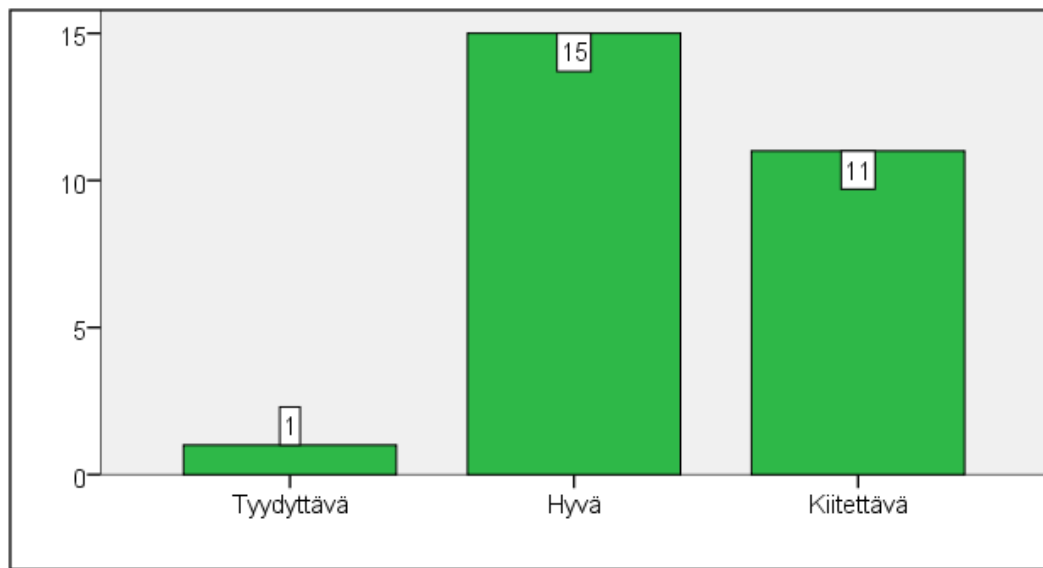
Kuva 10. Tyytyväisyys talon siisteyteen (27 vastaajaa)

Toisessa kysymyksessä kysyttiin asukkaiden tyytyväisyyttä asumisrauhaan talossa. Kysymys on siis varsin yksiselitteinen, sillä tarkoitetaan mahdollista melun tai muun häiriön vaikutusta asumisrauhaan. Kysymykseen vastasi kaikki 27 lomakkeen palauttanutta. Vastanneista 1 kpl (3,7 %) vastasi huono, 0 kpl (0 %) välttävä, 5 kpl (18,5 %) vastasi tyydyttävä, 15 kpl (55,5 %) vastasi hyvä ja 6 kpl (22,2 %) vastasi kiitettävä (kuva 11). Vastanneista siis 77,7 % oli vastannut hyvä tai parempi. Enemmistö vastanneista oli siis tyytyväinen talon asumisrauhaan.



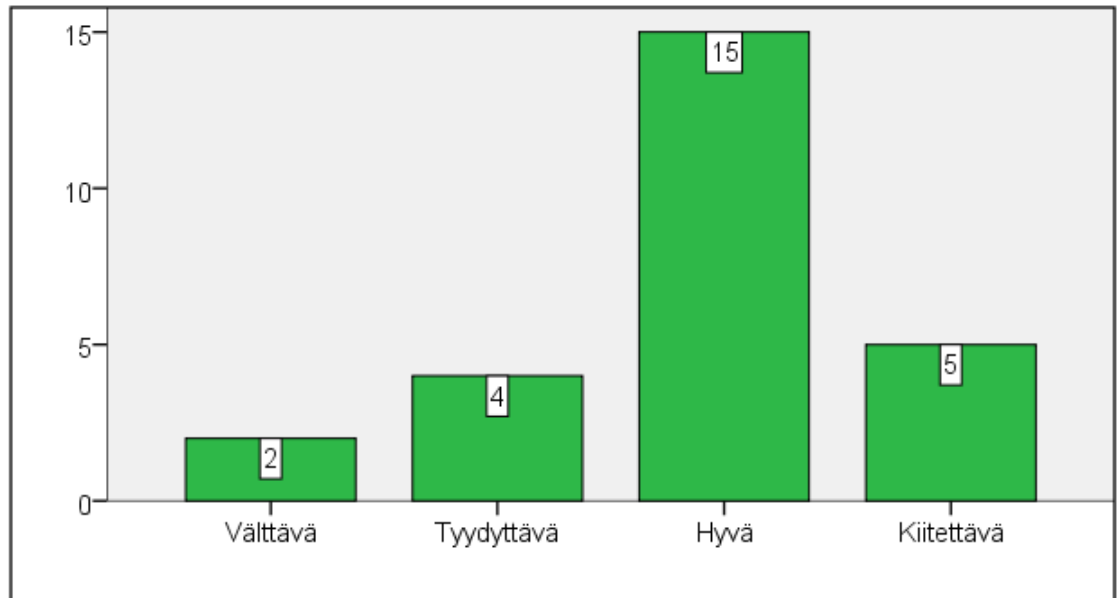
Kuva 11. Tyytyväisyys asumisrauhaan talossa (27 vastaajaa)

Kolmannessa kysymyksessä selvitettiin asukkailta tyytyväisyyden tasoa asunnon kuntoon suhteessa vuokran tasoon. Tässä pyrittiin siis selvittämään asukkaiden tyytyväisyyttä asunnon hinta/laatu suhteeseen. Tämä kohta oli toimeksiantajalle tärkeä, sillä siitä pystyy selvittämään kuinka kilpailukykyisiä kiinteistön asunnot ovat. Kysymykseen vastasi kaikki 27 lomakkeen palauttanutta. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, eikä välttävä, 1 kpl (3,7 %) vastasi tyydyttävä, 15 kpl (55,5 %) vastasi hyvä ja 11 kpl (40,7 %) vastasi kiitettävä (kuva 12). Vastanneista 96,3 % oli siis vastannut hyvä tai parempi. Enemmistö vastanneista oli tyytyväisiä asunnon kuntoon suhteessa vuokran tasoon.



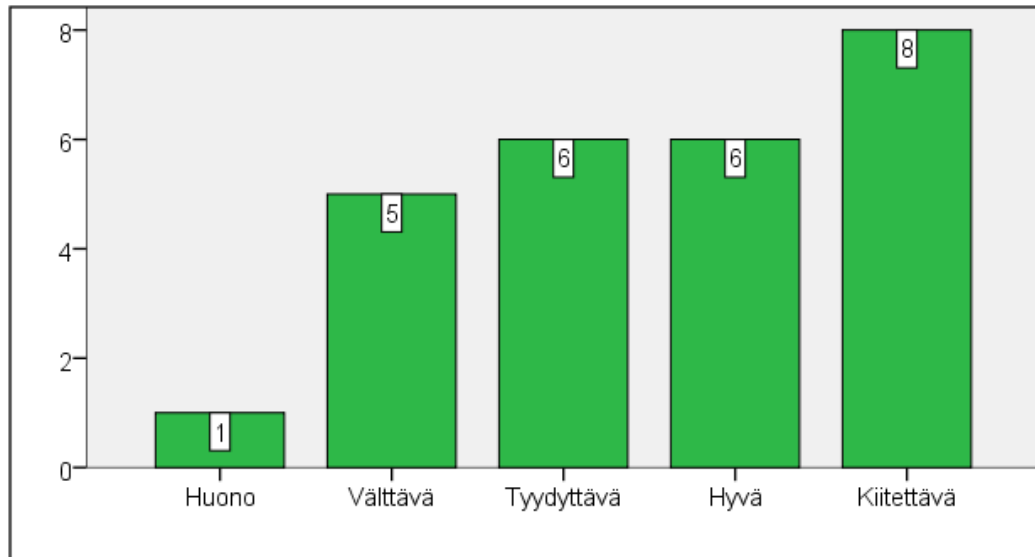
Kuva 12. Tyytyväisyys asunnon kuntoon suhteessa vuokran tasoon (27 vastaajaa)

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin kiinteistölle tehtyjen taideprojektien merkityksellisyyttä asumisviihtyvyyteen. Kiinteistön pihalle ja sisätiloihin on tehty ympäristöä piristämään erilaisia taideprojekteja. Kiinteistön etupihalle on tehty kolme lasista koriste-elementtiä, talon aulaan ja käytävän seinille on tehty myös erilaisia taideprojekteja. Kysymyksellä pyrittiin selvittämään niiden vaikutusta asumisviihtyvyyteen. Lomakkeen palauttaneista 26 kpl (96,3 %) vastasi kysymykseen. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 2 kpl (7,7 %) vastasi välttävä, 4 kpl (15,4 %) vastasi tyydyttävä, 15 kpl (57,7 %) vastasi hyvä ja 5 kpl (19,2 %) vastasi kiitettävä (kuva 13). Vastanneista 76,9 % vastasi hyvä tai parempi. Enemmistö vastanneista oli siis sitä mieltä, että kiinteistölle tehdyt taideprojektit vaikuttavat positiivisesti asumisviihtyvyyteen.



Kuva 13. Kiinteistölle tehtyjen taideprojektien merkityksellisyys asumisviihtyvyyteen (26 vastaajaa)

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin kiinteistöllä asuvien lemmikkieläinten merkityksellisyttä asumisviihtyvyyteen. Kiinteistöllä lemmikkieläimet ovat sallittuja, joten niillä voi mahdollisesti olla joitakin vaikutuksia asumisviihtyvyyteen. Tällä kysymyksellä pyrittiin selvittämään vaikuttavatko kiinteistöllä asuvat lemmikki eläimet asukkaiden asumisviihtyvyyteen. Kysymykseen vastasi 26 kpl (96,3 %) lomakkeen palauttaneista. Vastanneista 1 kpl (3,8 %) vastasi huono, 5 kpl (19,2 %) vastasi välttävä, 6 kpl (23 %) vastasi tyydyttävä, 6 kpl (23 %) vastasi hyvä ja 8 kpl (30,7 %) vastasi kiitettävä (kuva 14). Vastanneista 53,7 % vastasi hyvä tai parempi. Noin puolet siis vastanneista olivat tyytyväisiä lemmikkieläinten vaikutukseen ja loput jakautuivat tyydyttävän, välttävän ja huonon välillä. Tätä kysymystä asukkaat kommentoivat sillä, että heitä häiritsee koirien pitämä ääni ja lemmikkien kiinteistöllä ulkoiluttaminen.



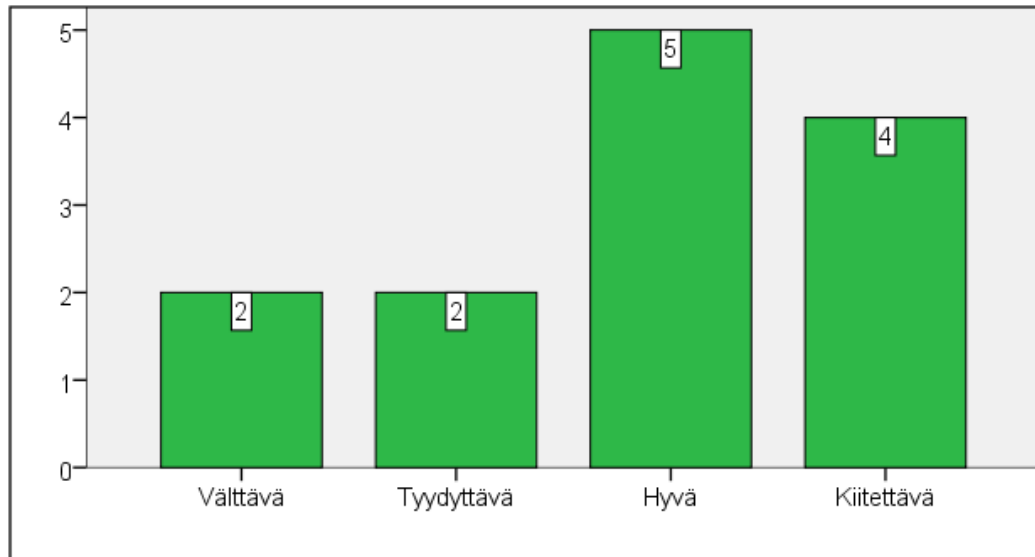
Kuva 14. Kiinteistöllä asuvien lemmikkieläinten merkityksellisyys asumisviihtyvyyteen (26 vastaajaa)

7.3

Yhteiset tilat

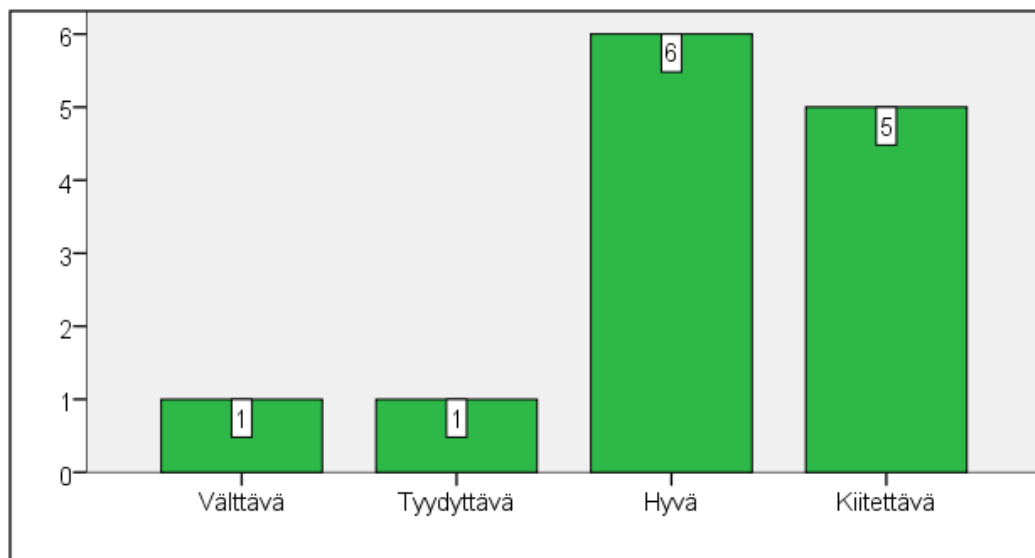
Kyselylomakkeessa kartoitettiin tyytyväisyyttä yhteisiin tiloihin viidellätoista kysymyksellä. Kysymyksiin sisältyy kolme kysymystä kiinteistön yhteisistä sauna tiloista, kaksi kysymystä pesutuvasta, kaksi kysymystä pyörävarastoista, kaksi kysymystä varastotiloista, kolme kysymystä piha- ja parkki-alueesta, kaksi kysymystä jäteastioista ja yksi kysymys jätelajittelusta. Tässä lomakkeen kohdassa oli odotettavissa kaikista eniten vastaamatta jätettyjä kohtia, sillä kaikki asukkaat eivät olleet käyttäneet esimerkiksi saunatiloja tai pesutupaa. Kysymyksiin vastattiin valitsemalla yksi viidestä vaihtoehdosta: huono, välttävä, tyydyttävä, hyvä ja kiitettävä.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin tyytyväisyyttä yhteisen saunan toimivuuteen. Lomakkeen palauttaneista 13 kpl (48,1 %) vastasi tähän kysymykseen. Eli yli 50 %:lla ei ollut kommentoitavaa saunatilojen toimivuudesta. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 2 kpl (15,3 %) vastasi välttävä, 2 kpl (15,3 %) vastasi tyydyttävä, 5 kpl (31,2 %) vastasi hyvä ja 4 kpl (30,7 %) vastasi kiitettävä (kuva 15). Vastanneista 61,9 % oli sitä mieltä, että saunan toimivuus oli hyvä tai parempi.



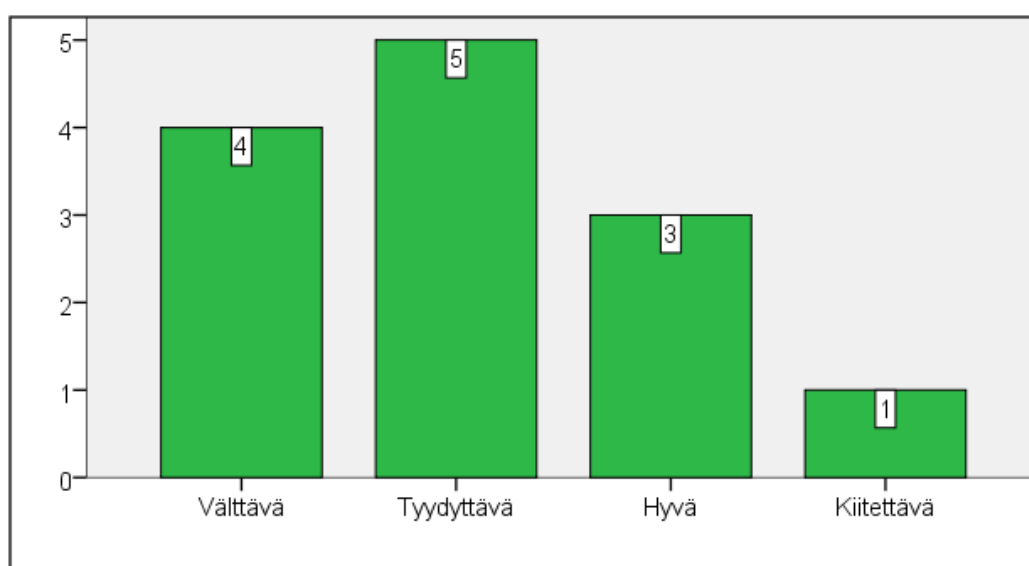
Kuva 15. Tyytyväisyys saunan toimivuuteen (13 vastaajaa)

Toisessa saunaan liittyvässä kysymyksessä kysyttiin tyytyväisyyttä saunan siisteyteen. Lomakkeen palauttaneista 13 kpl (48,1 %) vastasi tähän kysymykseen. Eli yli 50 %:lla ei ollut kommentoitavaa saunatilojen siisteydestä. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 1 kpl (7,7 %) vastasi välttävä, 1 kpl (7,7 %) vastasi tyydyttävä, 6 kpl (46,1 %) vastasi hyvä ja 5 kpl (38,4 %) vastasi kiitettävä (kuva 16). Vastanneista 84,5 % oli sitä mieltä, että saunan siisteys oli hyvä tai parempi. Vastanneista enemmistö oli siis tyytyväinen saunan siisteyteen.



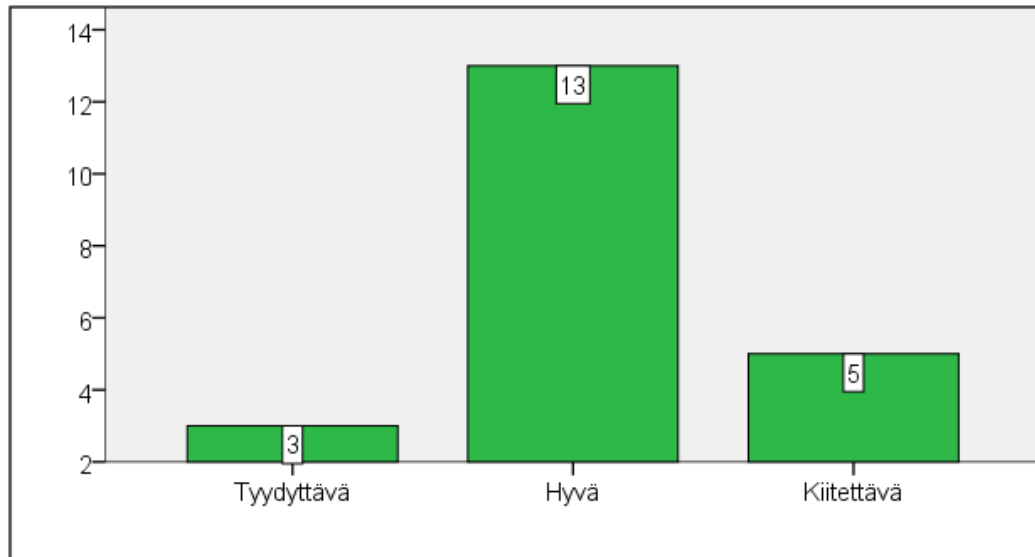
Kuva 16. Tyytyväisyys saunan siisteyteen (13 vastaajaa)

Kolmannessa saunatiloihin liittyvässä kysymyksessä kysyttiin tyytyväisyyttä saunan viihtyisyyteen. Lomakkeen palauttaneista 13 kpl (48,1 %) vastasi tähän kysymykseen. Eli yli puolilla vastanneista ei ollut kommentoitavaa saunatilojen viihtyvyydestä. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 4 kpl (30,7 %) vastasi välttävä, 5 kpl (38,4 %) vastasi tyydyttävä, 3 kpl (23 %) vastasi hyvä ja 1 kpl (7,7 %) vastasi kiitettävä (kuva 17). Vastanneista 69,1 % oli sitä mieltä, että saunan viihtyvyys oli tyydyttävä tai huonompi. Tässä kohtaa olisi siis mahdollisesti parantamisen varaa, mutta tämän johto päätöksen voi tehdä vain kysymykseen vastanneista. Tulosta ei voida soveltaa koko kiinteistöön vastausten määrän takia.



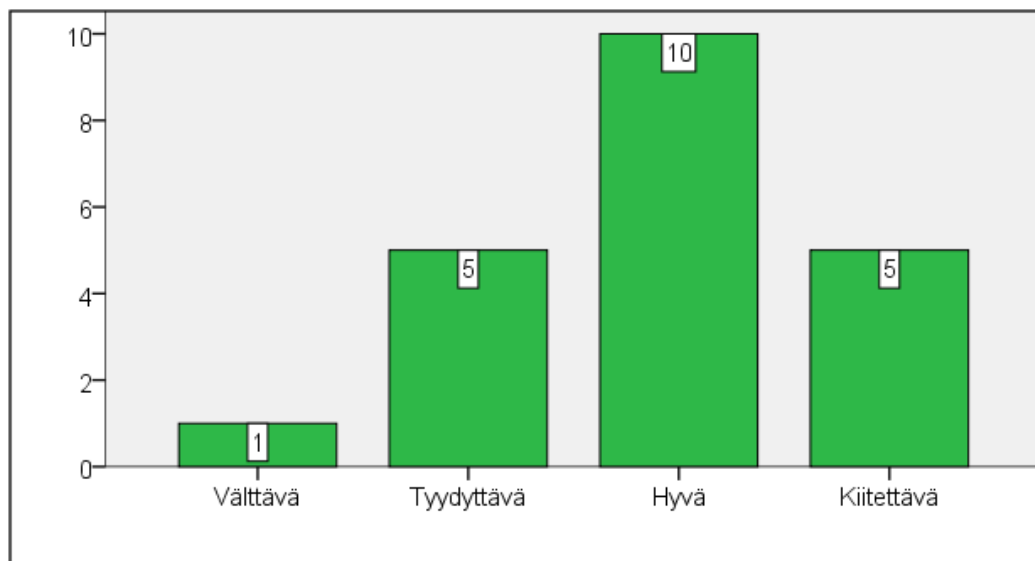
Kuva 17. Tyytyväisyys saunan viihtyisyyteen (13 vastaajaa)

Ensimmäisessä pesutupaa koskevassa kysymyksessä kysytään tyytyväisyyttä pesutuvan toimivuuteen. pesutuvan toimivuudellahan tietenkin tarkoitetaan pesutuvan laitteiden toimivuutta. Lomakkeen palauttaneista 21 kpl (77,7 %) vastasi tähän kysymykseen. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, tai välttävä, 3 kpl (14,3 %) vastasi tyydyttävä, 13 kpl (61,9 %) vastasi hyvä ja 5 kpl (23,8 %) vastasi kiitettävä (kuva 18). Vastanneista 85,7 % vastasi siis hyvä tai parempi. Vastanneista enemmistö oli siis tyytyväisiä pesutuvan toimivuuteen.



Kuva 18. Tyytyväisyys pesutuvan toimivuuteen (21 vastaajaa)

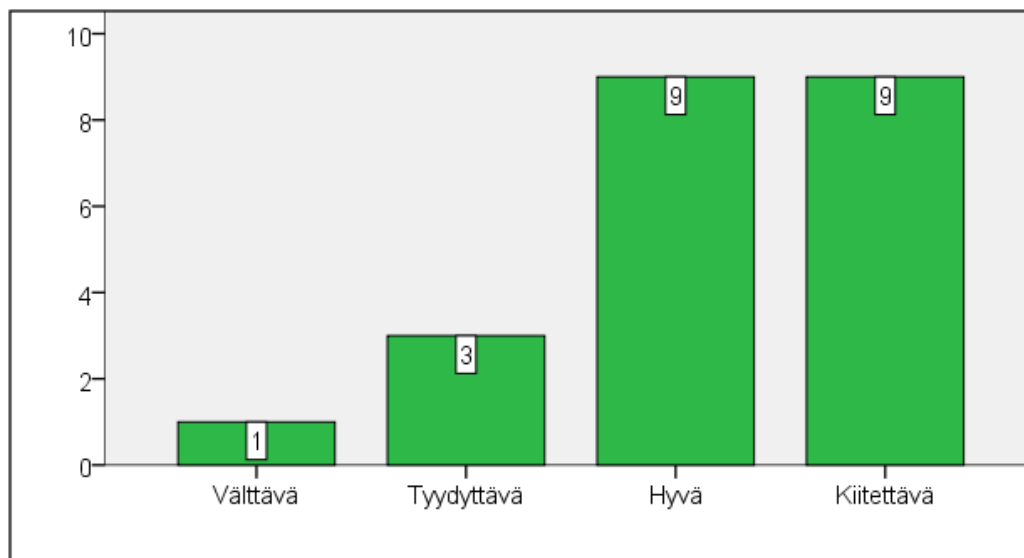
Toinen pesutupaan liittyvä kysymys koski asukkaiden tyytyväisyyttä pesutuvan siisteyteen. Pesutuvan siisteys on hyvin tärkeä asia hygienian ja viihtyvyyden takia, joten oli tärkeää selvittää asukkaiden tyytyväisyyttä tässä asiassa. Lomakkeen palauttaneista 21 kpl (77,7 %) vastasi tähän kysymykseen. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 1 kpl (4,7 %) vastasi välttävä, 5 kpl (23,8 %) vastasi tyydyttävä, 10 kpl (47,6 %) vastasi hyvä ja 5 kpl (23,8 %) vastasi kiitettävä (kuva 19). Vastanneista 71,4 % vastasi hyvä tai parempi. Vastanneista enemmistö oli siis tyytyväisiä pesutuvan siisteyteen.



Kuva 19. Tyytyväisyys pesutuvan siisteyteen (21 vastaajaa)

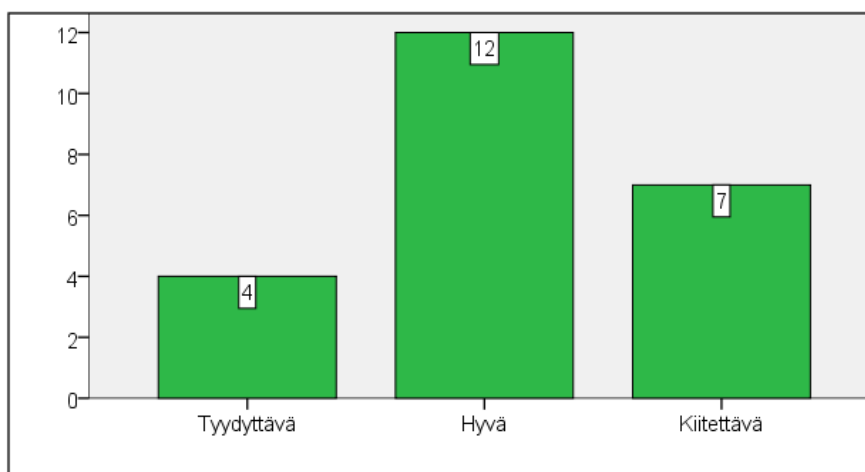
Ensimmäinen pyörävarastoja koskeva kysymys koski varastojen käytettävyyttä. Pyörävarastoja on kiinteistöllä kaksi, yksi molemmille rapuille. Lomakkeen

palauttaneista 22 kpl (81,4 %) vastasi tähän kysymykseen. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 1 kpl (4,5 %) vastasi välttävä, 3 kpl (13,6 %) vastasi tyydyttävä, 9 kpl (40,9 %) vastasi hyvä ja 9 kpl (40,9 %) vastasi kiitettävä (kuva 20). Vastanneista 81,8 % vastasi hyvä tai parempi. Vastanneista enemmistö oli siis tyytyväisiä pyörävarastojen toimivuuteen.



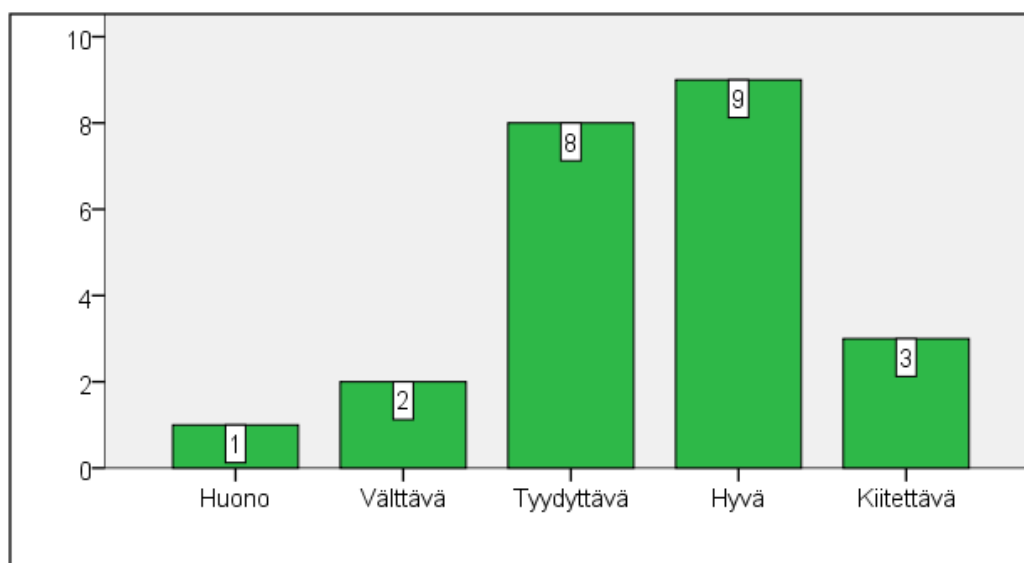
Kuva 20. Tyytyväisyys pyörävarastojen toimivuuteen (22 vastaajaa)

Toisessa pyörävarastoja koskevassa kysymyksessä selvitettiin asukkaiden tyytyväisyyttä pyörävarastojen siisteyteen. Lomakkeen palauttaneista 23 kpl (85,2 %) vastasi tähän kysymykseen. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, tai välttävä, 4 kpl (17,4 %) vastasi tyydyttävä, 12 kpl (52,1 %) vastasi hyvä ja 7 kpl (30,4 %) vastasi kiitettävä (kuva 21). Vastanneista 82,5 % oli vastannut hyvä tai parempi. Enemmistö vastanneista oli siis tyytyväisiä pyörävarastojen siisteyteen.



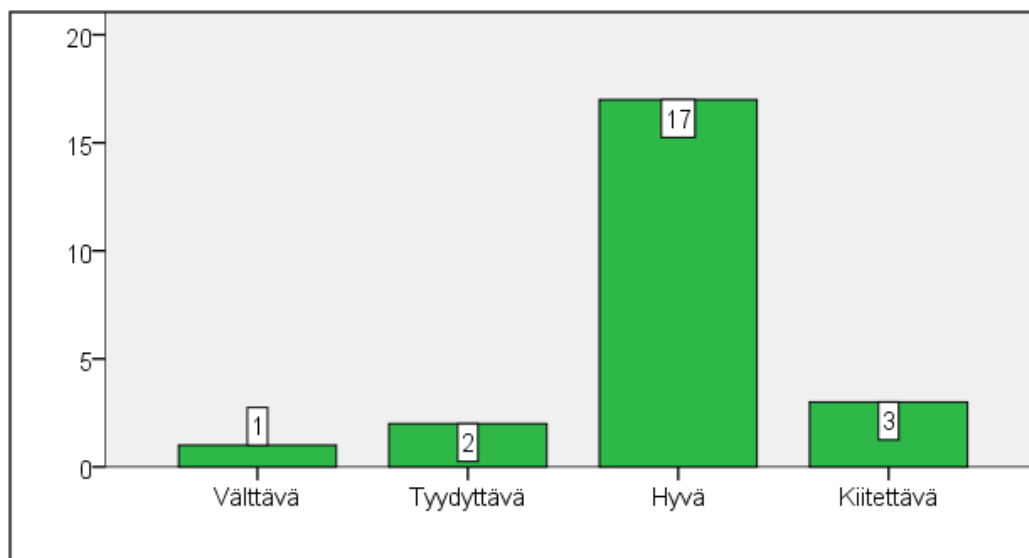
Kuva 21. Tyytyväisyys pyörävarastojen siisteyteen (23 vastaajaa)

Ensimmäisessä varastotiloja koskevassa kysymyksessä kysyttiin asukkailta heidän tyytyväisyyttään varastotilojen käytettävyyteen. Kiinteistöllä on jokaiselle asunnolle oma häkkivarasto tavaroiden säilyttämistarkoitukseen. Lomakkeen palauttaneista 23 kpl (85,2 %) vastasi tähän kysymykseen. Vastanneista 1 kpl (4,3 %) vastasi huono, 2 kpl (8,7 %) vastasi välttävä, 8 kpl (34,8 %) vastasi tyydyttävä, 9 kpl (39,1 %) vastasi hyvä ja 3 kpl (13 %) vastasi kiitettävä (kuva 22). Suurin osa vastanneista vastasi tyydyttävä tai hyvä. Yleisin kommentti, jota ihmiset tämän kysymyksen kohdalle jättivät, oli varastojen liian pieni koko.



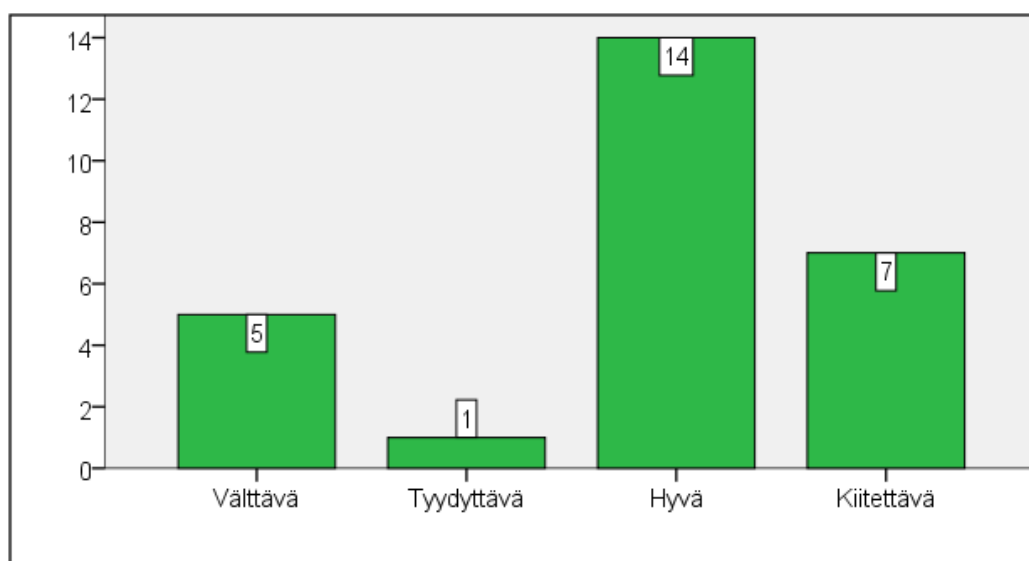
Kuva 22. Tyytyväisyys varastotilojen käytettävyyteen (23 vastaajaa)

Toisessa varastotiloja käsittelevässä kysymyksessä kysyttiin asukkailta heidän tyytyväisyydestä varastotilojen siisteyteen. Varastotilojen siisteys on tärkeä, koska asukkaat säilyttävät henkilökohtaisia tavaroitaan varastossa. Lomakkeen palauttaneista 23 kpl (85,2 %) vastasi tähän kysymykseen. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 1 kpl (4,3 %) vastasi välttävä, 2 kpl (8,7 %) vastasi tyydyttävä, 17 kpl (74 %) vastasi hyvä ja 3 kpl (13 %) vastasi kiitettävä (kuva 23). Vastanneista 87 % vastasi hyvä tai parempi. Enemmistö vastanneista oli siis tyytyväisiä varastotilojen siisteyteen.



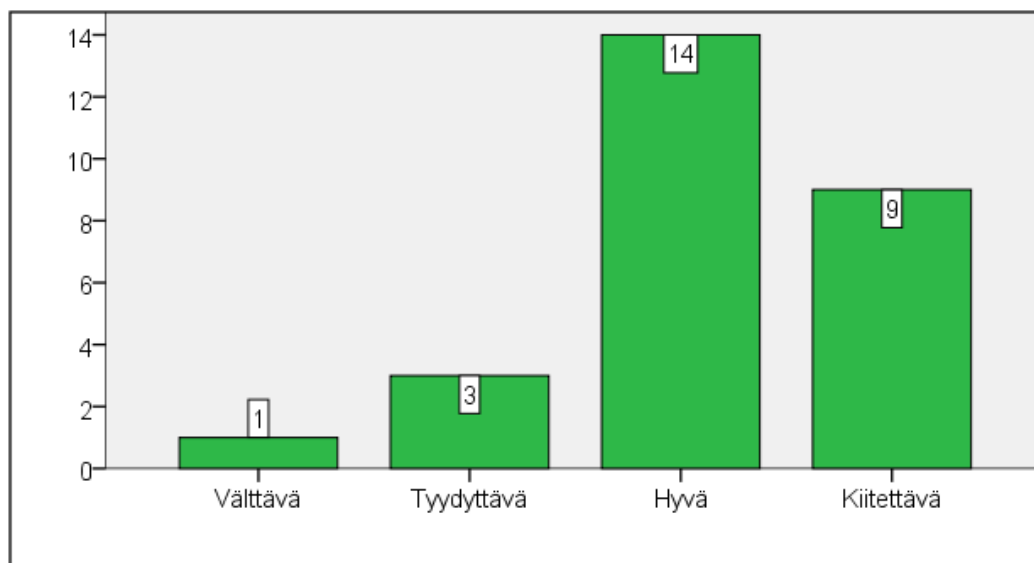
Kuva 23. Tyytyväisyys varastotilojen siisteyteen (23 vastaajaa)

Ensimmäinen piha- ja parkki-aluetta koskeva kysymys koski parkkipaikkojen käytettävyyttä. Kiinteistön etupihalla sijaitsevat parkkipaikat ovat vuokrattavia tolppapaikkoja ja kiinteistön takapihalla on vapaasti käytettäviä parkkipaikkoja. Kaikki lomakkeen palauttaneet olivat vastanneet tähän kysymykseen. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 5 kpl (18,5 %) vastasi välttävää, 1 kpl (3,7 %) vastasi tyydyttävää, 14 kpl (51,8 %) vastasi hyvää ja 7 kpl (26 %) vastasi kiitettävää (kuva 24). Vastanneista 77,8 % vastasi hyvä tai parempi. Enemmistö vastanneista siis oli tyytyväinen parkkipaikkojen toimivuuteen. Suurin osa asukkaiden antamista palautteista, jotka koskivat parkkipaikkoja, kommentoivat parkkipaikkojen vähyyttä.



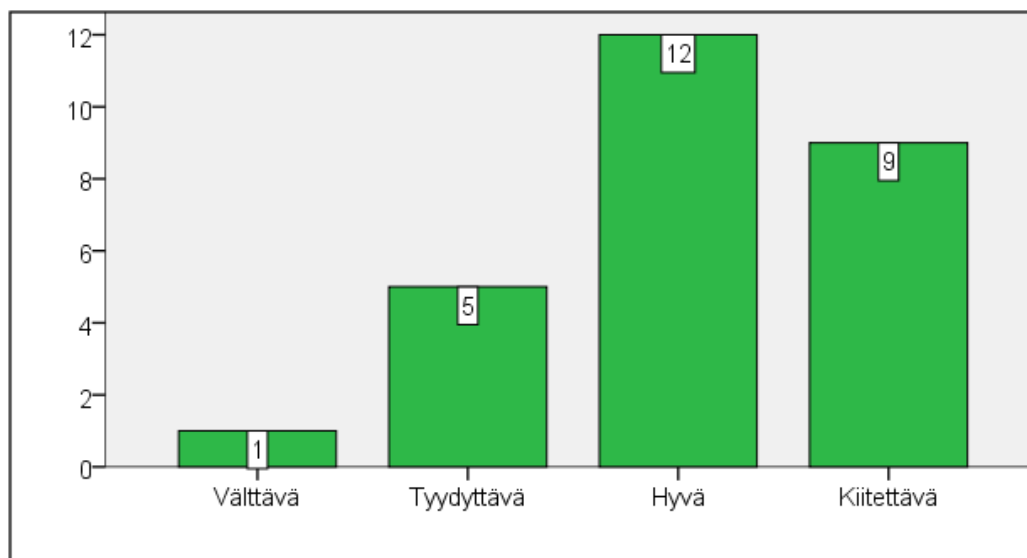
Kuva 24. Tyytyväisyys parkkipaikkojen käytettävyyteen (27 vastaajaa)

Toisessa piha- ja parkki-aluetta koskevassa kysymyksessä kysyttiin asukkaita heidän tyytyväisyydestään piha-alueen ja parkkipaikkojen siisteyteen. Kaikki lomakkeen palauttaneet olivat vastanneet tähän kysymykseen. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 1 kpl (3,7 %) vastasi välttävä, 3 kpl (11,1 %) vastasi tyydyttävä, 14 kpl (51,8 %) vastasi hyvä ja 9 kpl (33,3 %) vastasi kiitettävä (kuva 25). Vastanneista 85,1 % vastasi hyvä tai parempi. Enemmistö vastanneista oli siis tyytyväinen piha- ja parkki-alueen siisteyteen.



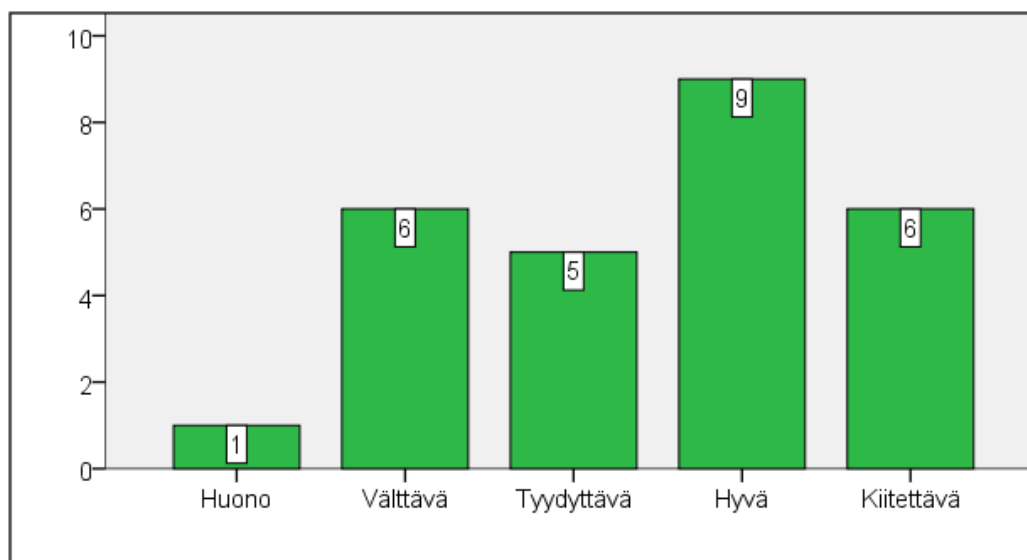
Kuva 25. Tyytyväisyys piha-alueen ja parkkipaikkojen siisteyteen (27 vastaajaa)

Kolmannessa piha- ja parkki-aluetta koskevassa kysymyksessä kysyttiin asukkaita heidän tyytyväisyydestään piha-alueen viihtyisyyteen. Kiinteistön piha-alueen viihtyisyyteen on pyritty vaikuttamaan positiivisesti, sillä kiinteistön takapihalle on rakennettu grillikatos ja pieni lasten leikki alue. Kaikki lomakkeen palauttaneet olivat vastanneet tähän kysymykseen. Vastanneista yksikään ei vastannut huono, 1 kpl (3,7 %) vastasi välttävä, 5 kpl (18,5 %) vastasi tyydyttävä, 12 kpl (44,4 %) vastasi hyvä ja 9 kpl (33,3 %) vastasi kiitettävä (kuva 26). Vastanneista 77,7 % olivat vastanneet hyvä tai parempi. Enemmistö kyselyyn vastanneista oli siis tyytyväisiä piha-alueen viihtyisyyteen.



Kuva 26. Tyytyväisyys piha-alueen viihtyisyyteen (27 vastaajaa)

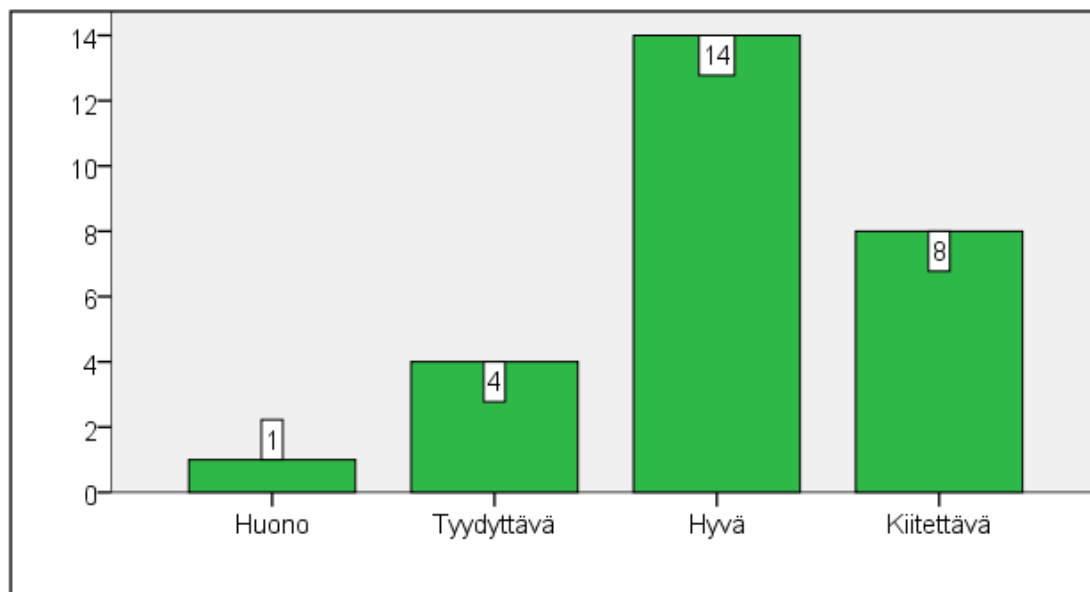
Ensimmäinen jäteastioita käsittelevä kysymys koskee tyytyväisyyttä jäteastioiden määrään. Kaikki lomakkeen palauttaneet olivat vastanneet tähän kysymykseen. Vastanneista 1 kpl (3,7 %) vastasi huono, 6 kpl (22,2 %) vastasi välttävä, 5 kpl (18,5 %) vastasi tyydyttävä, 9 kpl (33,3 %) vastasi hyvä ja 6 kpl (22,2 %) vastasi kiitettävä (kuva 27). Vastanneista 55,5 % oli vastannut hyvä tai parempi. Mielenpitoet jakautuivat melko tasaisesti tämä kysymyksen kohdalla. Yleisimmät kommentit jäteastioiden määrästä kommentoivat sitä, että jäteastioita oli liian vähän ja ne olivat aina täynnä.



Kuva 27. Tyytyväisyys jäteastioiden määrään (27 vastaajaa)

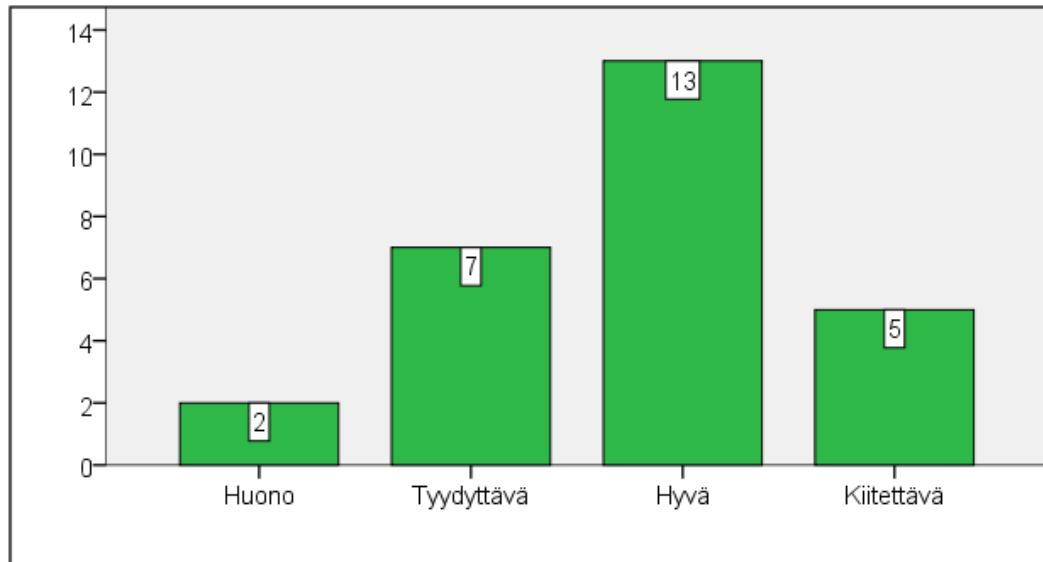
Toisessa jäteastioita käsittelevässä kysymyksessä kysytään asukkaiden tyytyväisyyttä jäteastioiden sijaintiin. Kaikki lomakkeen palauttaneet olivat vas-

tanneet tähän kysymykseen. Vastanneista 1 kpl (3,7 %) vastasi huono, 0 kpl vastasi välttävä, 4 kpl (14,8 %) vastasi tyydyttävä, 14 kpl (51,8 %) vastasi hyvä ja 8 kpl (29,6 %) vastasi kiitettävä (kuva 28). Vastanneista 81,4 % oli vastannut hyvä tai parempi. Enemmistö vastanneista oli siis tyytyväisiä jäteastioiden sijaintiin.



Kuva 28. Tyytyväisyys jäteastioiden sijaintiin (27 vastaajaa)

Kolmannessa jätelajittelua koskevassa kysymyksessä kysyttiin asukkailta heidän tyytyväisyydestään jätelajittelun toimivuuteen. Kiinteistöllä kannustetaan jätteiden lajitteluun ja jäteastioiden luota löytyvät biojäte, paperinkeräys, pahvinkeräys, lasinkeräys ja loppujäte astiat. Kaikki lomakkeen palauttaneet olivat vastanneet tähän kysymykseen. Vastanneista 2 kpl (7,4 %) vastasi huono, 0 kpl vastasi välttävä, 7 kpl (26 %) vastasi tyydyttävä, 13 kpl (48,1 %) vastasi hyvä ja 5 kpl (18,5 %) vastasi kiitettävä (kuva 29). Vastanneista 66,6 % oli vastannut hyvä tai parempi.



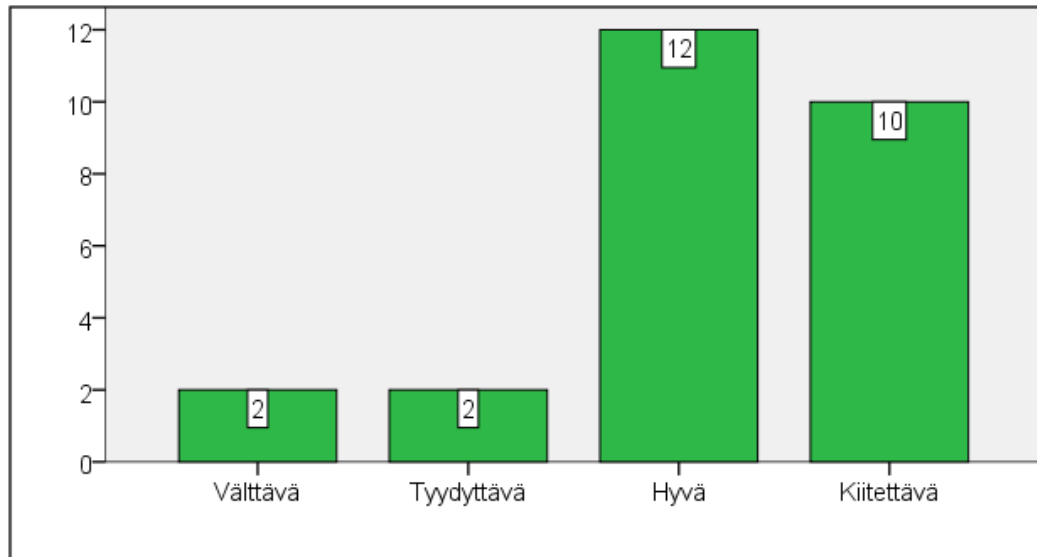
Kuva 29. Tyytyväisyys jätelajittelun toimivuuteen (27 vastaajaa)

7.4

Tiedottaminen

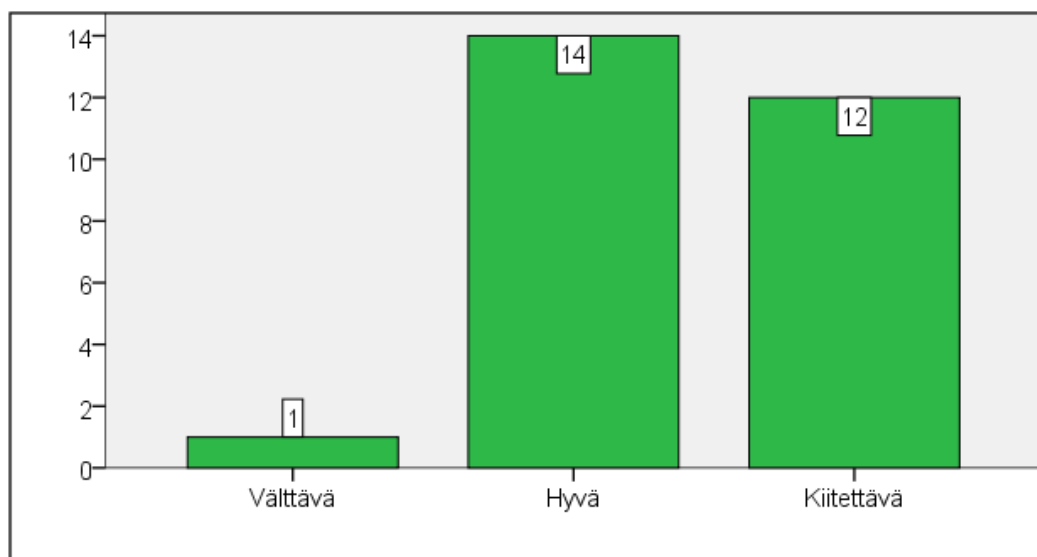
Asukkaiden tyytyväisyyttä tiedottamista talossa kartoitettiin kahdella kysymyksellä: tyytyväisyys taloyhtiön tiedottamisen tasoon ja asioinnin helppous omistajan kanssa. Näihin kysymyksiin vastattiin valitsemalla yksi viidestä vaihtoehdosta: huono, välttävä, tyydyttävä, hyvä ja kiitettävä. Tyytyväisyyttä tiedottamiseen oli tärkeä selvittää, sillä hyvin toimiva yhteydenpito vuokranantajan kanssa on edesauttaa toimivan asumisympäristön ylläpitoa.

Ensimmäisessä tiedottamista koskevassa kysymyksessä kysyttiin asukkailta heidän tyytyväisyytään taloyhtiön tiedottamisen tasoon. Lomakkeen palautuksista 26 kpl (96,3 %) vastasi kysymykseen. Vastanneista kukaan ei vastannut huono, 2 kpl (7,7 %) vastasi välttävä, 2 kpl (7,7 %) vastasi tyydyttävä, 12 kpl (46,1 %) vastasi hyvä ja 10 kpl (38,5 %) vastasi kiitettävä (kuva 30). Kysymykseen vastanneista 84,6 % vastasi hyvä tai parempi. Enemmistö vastajista oli siis tyytyväisiä taloyhtiön tiedottamisen tasoon.



Kuva 30. Tyytyväisyys taloyhtiön tiedottamisen tasoon (26 vastaajaa)

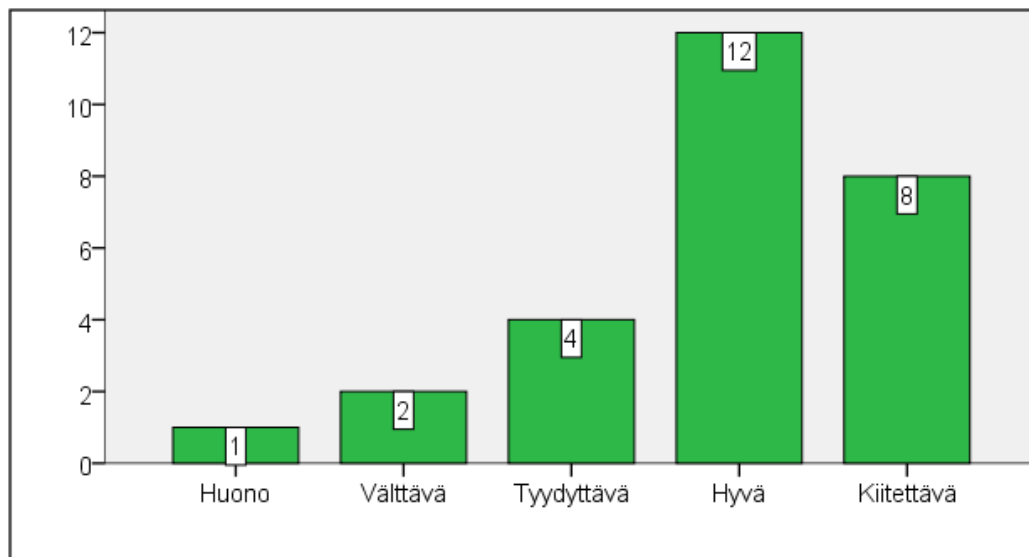
Toisessa tiedottamista käsittelevässä kysymyksessä kysytään asukkailta heidän tyytyväisyyttään asioinnin helppouteen omistajan kanssa. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki 27 lomakkeen palauttanutta. Vastanneista kukaan ei vastannut huono, 1 kpl (3,7 %) vastasi välttävä, 0 kpl vastasi tyydyttävä, 14 kpl (51,8 %) vastasi hyvä ja 12 kpl (44,4 %) vastasi kiitettävä (kuva 31). Kysymykseen vastanneista 96,2 % vastasi hyvä tai parempi. Enemmistö vastaajista oli siis tyytyväisiä asioinnin helppouteen omistajan kanssa.



Kuva 31. Tyytyväisyys asioinnin helppouteen omistajan kanssa (27 vastaajaa)

Asukkaiden tyytyväisyyttä kiinteistön asumiskoordinaattoriin selvitettiin kahdella kysymyksellä: asumiskoordinaattorin tarpeellisuus ja asumiskoordinaattorin tavoitettavuus. Näihin kysymyksiin vastattiin valitsemalla yksi viidestä vaihtoehdosta: huono, välttävä, tyydyttävä, hyvä ja kiitettävä. kysymyksiin vastasivat kaikki 27 lomakkeen palauttanutta. Kiinteistön yhtenä erikoisuutena siellä sijaitsevien taideprojektien lisäksi on kiinteistöllä asuva asumiskoordinaattori. Asumiskoordinaattorin toimenkuvaan kuuluu kiinteistöllä asumisrauhan edesauttaminen ja asukkaiden asumiseen liittyvien ongelmien ratkaisu.

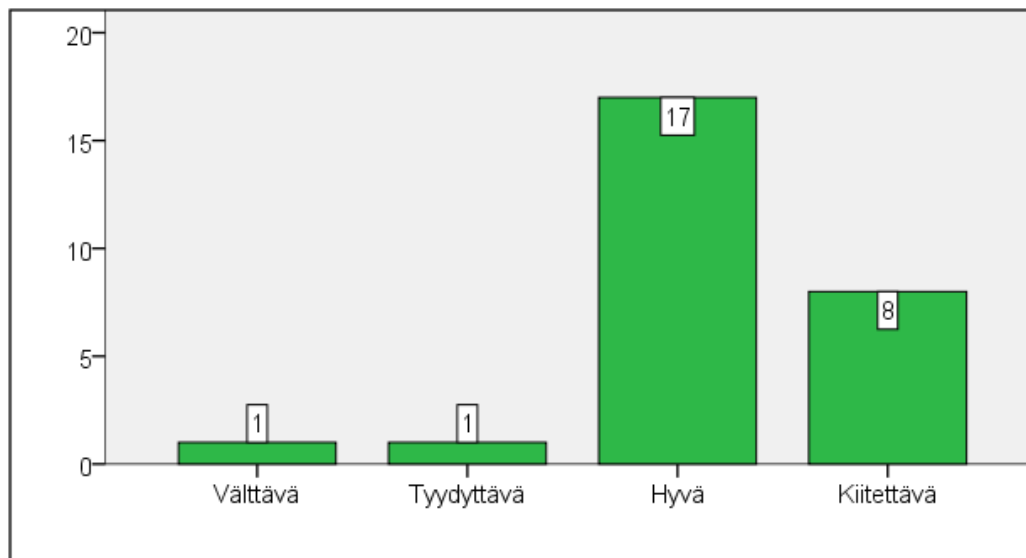
Ensimmäisessä asumiskoordinaattoriin liittyvässä kysymyksessä kysyttiin asukkailta kuinka tarpeellinen asumiskoordinaattori heidän mielestään on. Kysymykseen vastasivat kaikki 27 lomakkeen palauttanutta. Vastanneista 1 kpl (3,7 %) vastasi huono, 2 kpl (7,4 %) vastasi välttävä, 4 kpl (14,8 %) vastasi tyydyttävä, 12 kpl (44,4 %) vastasi hyvä ja 8 kpl (29,6 %) vastasi kiitettävä (kuva 32). Vastanneista 74 % vastasi hyvä tai parempi. Enemmistö vastanneista pitää siis asumiskoordinaattoria tarpeellisena talossa.



Kuva 32. Asumiskoordinaattorin tarpeellisuus (27 vastaajaa)

Toisessa asumiskoordinaattoria koskevassa kysymyksessä asukkailta kysyttiin, kuinka hyvin asumiskoordinaattori oli heidän mielestään tavoitettavissa. tähän kysymykseen vastasivat kaikki 27 lomakkeen palauttanutta. Vastanneista kukaan ei vastannut huono, 1 kpl (3,7 %) vastasi välttävä, 1 kpl (3,7 %) vastasi tyydyttävä, 17 kpl (63 %) vastasi hyvä ja 8 kpl (29,6 %) vastasi kiitettävä

(kuva 33). Vastanneista 92,6 % vastasi hyvä tai parempi. Enemmistö vastanneista oli siis tyytyväisiä asumiskoordinaattorin tavoitettavuuteen.



Kuva 33. Tyytyväisyys asumiskoordinaattorin tavoitettavuuteen (27 vastaajaa)

7.6

Asukkaiden kommentteja kyselyssä esitettyihin kysymyksiin

Kysely lomakkeen lopussa oli kaksi vapaamuotoista kysymystä, johon asukkaat saivat jättää vapaita kommentteja. Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin asukailta oliko heillä mitään kommentoitavaa lomakkeessa esitettyihin kysymyksiin. Toisessa kysymyksessä kysyttiin mitä tahansa palautetta asukailta. Kysymysten tavoitteena oli saada asukkaita ilmaisemaan mahdollisia kehittämisen kohteita ja antamaan rakentavaa kritiikkiä.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin siis asukailta ”mikäli ette ole tyytyväisiä johonkin kyselyssä esitettyyn alueeseen, miksi ette?”. Tähän kysymyksen antoivat lomakkeen palauttaneista 16 kpl (59,2 %). Eniten kommentoitu kohta oli kiinteistön ala-aulojen ja hissien siisteys, ja kuinka sitä tulisi parantaa. Tässä asukkaiden ilmoittamat syyt olivat, ovien luota puuttuvat kenkäharjat ja lemmikkieläinten mukana tuleva lika. Toiseksi eniten asukkaat kommentoivat jäteastioiden jatkuvaa täynnä oloa, ja sitä kuinka jäteastioiden luokse tuodaan tavaraa jotka eivät kuulu jäteastioihin vaan kuuluisi viedä jäteasemalle. Näiden kahden eniten kommentoitujen aiheiden lisäksi asukkaat olivat kritisoineet häkkivarastojen kokoa, parkkipaikkojen vähyyttä, koirien ulkoiluttamista kiin-

teistöllä, etenkin takapihan oleskelualueilla ja niiden pitämää meteliä asunnoissa.

Toisessa vapaamuotoisessa kysymyksessä asukailta kysyttiin oliko heillä mitään muuta palautetta. Lomakkeen palauttaneista 15 kpl (55,5 %) oli vastannut kysymykseen. Eniten kommentoitu asia oli, kuinka mukava asuinympäristö oli. Tämän lisäksi kommentteja oli saanut asumiskoordinaattori, niin positiivisia kuin negatiivisiakin. Positiivisissa kommentteissa oli keuhuttu koordinaattorin tavoitettavuutta ja toimivuutta, kun taas negatiivisessa palautteessa oli kommentoitu koordinaattorin vaikuttavan yli kiinnostuneelta ihmisten tekemisistä. Palautetta oli tullut myös siitä kuinka olisi hyvä, että ala-aulan oviin saataisiin summeri, jottei tarvitsisi käydä avaamassa ovea vieraille tai mainosten jakajille. Wc/kylpyhuoneen viemäreistä tulevasta hajusta oli myös tullut palautetta parilta asukkaalta. Yksi kiinteistön soluasunnossa asuva asukas oli kommentoinut siitä, kuinka asunnossa käy taloyhtiön väkeä tästä ilmoittamatta, josta asukas ei ole ollut mielissään. Hän oli myös kyseenalaistanut olivatko tällaiset ilmoittamattomat vierailut laillisia. Kehitys ehdotuksiakin oli asukailta saatu tässä kysymyksessä. Yhdessä ehdotuksessa oli pyydetty grillikatokselle varauskirjaa, jotta olisi mahdollista varata grilli ennakoon. Toisessa ehdotuksessa asukas oli ilmoittanut olevansa vuorotyöläinen, jolloin ei ole voinut sitoutua yhteen tiettyyn saunavuoroon. Hänen ehdotuksenaan oli lista josta voisi varata yksittäisiä saunavuoroja. Tämä mahdollistaisi joustavamman saunan käytön.

8 KEHITTÄMISIDEAT

Tässä kappaleessa käydään läpi mahdollisia kehitysideoita, joita olen omien kokemuksien ja asukkaiden kommenttien perusteella kerännyt. Ideoiden tarkoituksena on tuoda mahdollista kehitystä tyytyväisyyteen ja asuinympäristöön. Ideat ovat kehitetty mahdollisimman realistisessa mielessä, jotta ne olisivat toteutettavissa mahdollisimman pienillä kuluilla.

Ensimmäisenä kehitysideana on ala-aulojen ulko-oviin summeri tai ovi koodi. Kiinteistön rappujen ovet ovat aina lukossa ja vieraille on aina käytävä avaamassa ovi. Tätä olisi mahdollista helpottaa asentamalla oviin ovikoodi tai summeri. Tämä helpottaisi asukkailla käyvien vieraiden kulkemista, kuten

myös mainosten jakajien kulkemista. Yksi vaihtoehto ovien lukitukseen olisi ajastettu lukko, jolloin ovet menisivät lukkoon tiettyyn kellon aikaan kuten illalla klo. kahdeksan ja avautuisivat aamulla klo. seitsemän. Tämä mahdollistaisi päivällä kulkevien mainostenjakajien kulkemisen ja vieraiden kulkemisen, mutta estäisi yöllä mahdolliset häiriön aiheuttajat.

Toisena kehitysideana on asukkaiden paljon kommentoima ja itsekin huomaamani ongelma, jäteastioiden kokoaikainen täynnä oleminen. Tähän ratkaisuna toimisi, joko jäteastioiden lisäämien kiinteistölle tai niiden tyhjentämiskertojen lisääminen. Tällä tavalla parannettaisiin myös etupihan viihtyisyyttä, koska esillä olevat ylitsepursuavat jäteastiat voivat haista ja näyttää melko epämiellyttävältä. Ylitsepursuavat jäteastiat ovat myös linnuilla usein kohteena, jolloin ne repivät ja levittävät roskia ympäri pihaa. Tähän ongelmaan auttaisi myös talvella hyödyllinen katos jäteastioiden päälle, jolloin linnut eivät pääsisi jätteisiin käsiksi ja jäteastiat eivät hautautuisi kovan lumisateen aikana lumen alle.

Kolmantena kehittämisen kohteena oli asukkaiden kommentaateista poimittu ongelma, jossa kiinteistöllä asuvista koirista osa tekee tarpeensa piha-alueelle. Tämä ei ole asukkaita miellyttänyt, joten sitä voisi kehittää pystyttämällä pihalle kylttejä, jossa lukisi ”eläinten ulkoiluttaminen kiinteistöllä kielletty”. Tällä olisi positiivinen vaikutus asukkaiden viihtyvyyteen, sillä eläinten jätökset piha-alueella varsinkin lasten leikkialueella ovat varsin epämiellyttäviä ja epähygienisiä.

Asukkaiden ehdotuksista poimittuja muita kehitys ideoita olivat muun muassa, ulko-ovien eteen laitettavat kenkäharjat, jotta käytäville ja hissiin tulisi vähemmän hiekkaa ja likaa ulkoa, vuoron varauslista grillipaikalle, jolloin jokaisella asukkaalla olisi mahdollisuus käyttää grilliä, eikä grillin käyttö menisi ”nopein ensin” periaatteella. Myös saunavuoroihin oli toivottu listaa josta olisi voinut varata yksittäisiä saunavuoroja, eikä tarvitsisi sitoutua yhteen tiettyyn vuoroon jos siihen ei esim. töiden puolesta ole mahdollisuutta.

9 OMAT MIETTEET

Opinnäytetyön vaiheet onnistuivat mielestäni hyvin. Ainoana haasteena oli lähdemateriaalin löytäminen, koska vastaavanlaisia tutkimuksia ei ollut aikai-

semmin paljoo tehty. Tämän takia sopivia kirjalähteitäkään ei löytynyt muuhun, kuin tutkimusmenetelmään. Kyselylomakkeeseen saatiin kerättyä hyvin laajalta alueelta kysymyksiä. Lomakkeiden palautusprosentti oli 42,2 %, joka on hyvä ottaen huomioon sen, että lomakkeiden palautuslaatikot olivat käytettävissä viisi päivää. Yksi tyytyväisyyskyselyjä vaikeuttava seikka on asukkaiden mielenkiinto täyttää lomake, tällä näytti olevan vaikutus tässäkin tapauksessa.

Tutkimuksen tulokset saatiin juuri siinä muodossa missä sitä tarvittiin: osa numerotietona ja osa mielipiteinä. Asukkaat uskalsivat kommentoida jos heillä oli ollut ongelmia. Asukkaiden vastaukset vaikuttivat luotettavilta ja sellaisilta, että niitä oli harkittu. Kyselyn tulosten luotettavuutta lisäsi kyselylomakkeen käyttökelpoisuus minkä tahansa taloyhtiön vastaavaan tutkimukseen, sekä kyselyn toistettavuus ja vertailukelpoisuus.

Opinnäytetyö eteni varsin nopeasti, ja varsinkin lomakkeen luonnin jälkeen kyselyn tulosten analysointi ja kasaaminen sujui varsin sutjakkaasti. Nopean aikataulun vuoksi en pystynyt käyttämään aikaa teoria osuuteen niin paljon kuin halusin, mutta olen silti hyvin tyytyväinen työn lopputulokseen.

Uskon että tulevaisuudessa asukastyytyväisyydestä tulee enemmän ja enemmän tutkimuksia, sillä asukkaiden tyytyväisyys on varsinkin nykyään äärimmäisen tärkeä asuntomarkkinoilla. Jos taloyhtiö pystyy tulevalle vuokralaiselle tai asunnon omistajalle teettämillään tutkimuksilla osoittaa, että he pitävä asukastyytyväisyyttä korkealla tasolla, parantaa se heidän asemaansa palvelujen tarjoajana.

LÄHTEET

- Kyttälä, Marketta, Pahkasalo, Katariina & Vaattovaara, Mari. 2010. Asuminen – eletty unelma. Teoksessa Juntto, Anneli (toim.) Asumisen unelmat ja arki. Helsinki: Gaudeamus University Press.
- Hasu, Eija. 2010. Asuminen päätöksiä – järjellä vai tunteella. Teoksessa Juntto, Anneli (toim.) Asumisen unelmat ja arki. Helsinki: Gaudeamus University Press.
- Kananen, J. 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Neuvonen, Petri (toim.). 2006. Kerrostalot 1880 – 2000, arkkitehtuuri, rakennustekniikka, korjaaminen. Helsinki: Rakennustieto Oy.
- Kouvolan Sanomat verkkosivu. 2016a. Saatavissa: <http://www.kouvolansanomat.fi/Online/2014/01/26/Eskolanm%C3%A4en%20kasvojenkohotus/20144563/4> [viitattu 26.2.2016].
- Kouvolan Sanomat verkkosivu. 2016b. Saatavissa: <http://www.kouvolansanomat.fi/Online/2014/11/25/Eskolanm%C3%A4en%20villimaineinen%20Hilton%20saa%20prosenttitaidetta%20/2014218252907/4> [viitattu 10.4.2016].
- Sippolankatu 3 verkkosivut. 2016. Saatavissa: <http://sippolankatu3.fi/> [viitattu 28.2.2016].
- Spss-tutorials verkkosivu. 2015. Saatavissa: <http://www.spss-tutorials.com/spss-what-is-it/> [viitattu 20.4.2016].
- Tapaninen, Annikka, Kauppinen, Tapani, Kivinen Kirsti, Kotilainen, Heli, Kurrenniemi, Marja & Pajukoski, Marja. 2002. Ympäristö ja hyvinvointi. Stakes. Helsinki: WSOY.

SIPPOLANKATU 3

ASUKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS

Olen Kymenlaakson ammattikorkeakoulun Johdon assistentti koulutusohjelman opiskelija ja toteutan tutkimuksen opinnäytetyönäni. Vastauksistanne on siis suuresti hyötyä opinnoissani.

Oheisella kyselylomakkeella selvitetään tämänhetkinen tilanne ja kartoitetaan asukkaiden toiveita viihtyisyyden kehittämiseksi. Vastaamalla kyselyyn teillä on mahdollisuus vaikuttaa taloyhtiönne hallituksessa tehtäviin päätöksiin. **Jokaisen mielipide on tärkeä!**

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset ovat täysin luottamuksellisia. Vastaukset käsittelen minä, tutkimuksen tekijä.

Kyselyyn vastaaminen ja sen palautus:

Merkitkää rastilla itsellenne sopiva vaihtoehto. Kyselyn lopussa on vapaa alue, johon voitte täydentää vastauksianne ja kirjoittaa muita kommentteja.

Palautus 06.04.2016 mennessä! Molemmissa rapuissa on kyselyn palautuslaatikko, joihin kyselylomakkeet voi palauttaa. Lomakkeet voidaan myös palauttaa suoraan minulle asuntoon B 50.

Lisätietoja asukastyytyväisyyskyselystä saatavilla:

Jaakko Riihelä

Puh.0407462190

Kiitos vastauksistanne!

Jaakko Riihelä



Asukastyytyväisyys

1. Asunnon koko

☐ Kaksio ☐ Kolmio

2. Asukkaiden määrä asunnossa

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ Enemmän

3. Tyytyväisyys kiinteistöhuollon toimintaan

| | 1. Huono | 2. Välttävä | 3. Tyydyttävä | 4. Hyvä | 5. Kiitettävä |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Kiinteistöhuollon toiminta kautta vuoden | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kiinteistöhuollon nopeus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kiinteistöhuollon osaamisen taso | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kiinteistöhuollon palvelujen saatavuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4. Viihtyvyys talossa

| | 1. Huono | 2. Välttävä | 3. Tyydyttävä | 4. Hyvä | 5. Kiitettävä |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Talon siisteys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asumisrauha talossa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asunnon kunto suhteessa vuokran tasoon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kiinteistölle tehtyjen taideprojektien merkityksellisyys asumisviihtyvyyteen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kiinteistöllä asuvien lemmikkieläinten merkityksellisyys asumisviihtyvyyteen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Yhteiset tilat

| | 1. Huono | 2. Välttävä | 3. Tyydyttävä | 4. Hyvä | 5. Kiitettävä |
|------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Saunan toimivuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Saunan siisteys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**LIITE 2(2).
Kyselylomake**

| | | | | | |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Saunan viihtyisyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pesutuvan toimivuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pesutuvan siisteys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pyörävarastojen käytettävyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Pyörävarastojen siisteys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Varastotilojen käytettävyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Varastotilojen siisteys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Parkkipaikkojen käytettävyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Piha-alueen ja Parkkipaikkojen siisteys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Piha-alueen viihtyisyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jäteastioiden määrä | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tyytyväisyys jäteastioiden sijaintiin | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Jätelajittelun toimivuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

6. Tiedottaminen

1. Huono 2. Välttävä 3. Tyydyttävä 4. Hyvä 5. Kiitettävä

| | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Tyytyväisyys taloyhtiön tiedottamisen tasoon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asioinnin helppous omistajan kanssa | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

7. Asumiskoordinaattori

1. Huono 2. Välttävä 3. Tyydyttävä 4. Hyvä 5. Kiitettävä

| | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Asumiskoordinaattorin tarpeellisuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Asumiskoordinaattorin tavoitettavuus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

8. Mikäli ette ole tyytyväisiä johonkin kyselyssä esitettyyn alueeseen, miksi ette?**9. Muuta palautetta, mitä?**